

SERVIZIO INFORMATIVO “VACCINAZIONI COVID” VIA MESSAGGISTICA WHATSAPP AI CITTADINI

Requisiti, termini e condizioni del servizio

1. Scopo del documento

Il presente documento ha lo scopo di definire i contenuti di un nuovo servizio informativo 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 informazioni in tema COVID a seguito di una richiesta specifica 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.

In caso di consenso del cittadino, il servizio potrà veicolare anche contenuti informativi generali, in modalità *push*.

2. Descrizione servizio

Il nuovo servizio informativo via WA è uno strumento rivolto ai cittadini di richiesta di informazioni generiche (contenuti informativi generali, come primo ambito COVID o vaccinazione COVID) e personali (es. remind data appuntamenti previa manifestazione di consenso) tramite invio di messaggio WA.

Si evidenzia che per la gestione del servizio Regione Piemonte dovrà acquisire un numero di telefono mobile (SIM) su cui è basata la gestione del servizio WA.

Il servizio dovrà offrire le seguenti funzionalità per il cittadino:

- invio di un messaggio di testo per la richiesta di informazioni via WA.
NB: il cittadino dovrà usare metodiche standard per richiedere l'informazione via WA al numero Regionale (es. #centrivaccinali, #andamentopandemia) sulla base di una alberatura di hashtag preposta che dovrà essere opportunamente comunicata;
- solo per i cittadini che hanno espresso il consenso, ricezione broadcast di contenuti informativi personali in modalità *push*;

Il servizio dovrà inoltre offrire le seguenti funzionalità di back-office:

1. Gestione configurazione e profilazione degli utenti di back-office;
2. Configurazione e gestione dei contenuti informativi generali degli hashtag tramite una componente di CMS in autonomia da parte degli operatori dell'Amministrazione Regionale;
3. Funzionalità di ricezione delle richieste degli utenti pervenute tramite WA per le quali è prevista una risposta automatica dal Sistema configurata attraverso le funzionalità di cui al punto 2);
4. 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)
5. 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.);
6. Sistema di monitoraggio degli SLA (es. % disponibilità della piattaforma);
7. Servizi API per accesso alle informazioni gestite nella piattaforma: elenco dei messaggi inoltrati al cittadino con stato di visualizzazione;
8. Servizi API per inviare in modalità push messaggi contenenti informazioni personali dell'interessato (esempio data appuntamento del vaccino anti COVID).
9. Rispetto delle normative in materia di privacy (GDPR) e sicurezza;
10. Eventuali metadati non resi disponibili e/o condivisi con terze parti.
11. Disponibilità della soluzione applicativa 7/7, h 24.
12. Disponibilità (Uptime) della soluzione $\geq 99,6$ su base mensile
13. Restituzione delle informazioni acquisite durante l'erogazione del servizio al termine del contratto e cancellazione dal database del servizio;
14. Disponibilità in logica SaaS;

2.1 Tipologia di informazioni che rientrano nel perimetro del servizio

Il perimetro informativo gestito dal servizio nella prima fase di attivazione riguarderà:

- **Richiesta diretta da parte del cittadino:**
 - informazioni generali sulla campagna vaccinale COVID e sulla pandemia COVID;
- **Informazioni notificabili dalla piattaforma al Cittadino (solo per coloro che hanno dato il consenso)**
 - notifiche push su informazioni personali dell'interessato (esempio data appuntamento del vaccino anti COVID o data appuntamento per tampone).

3. Modalità realizzative

Tenuto conto dell'importanza che riveste la tempestiva comunicazione con il cittadino in questa fase di pandemia e il livello di diffusione massiva dello strumento WA, nonché dell'eventuale risparmio che l'utilizzo dello stesso può comportare rispetto all'utilizzo del SMS, ad oggi unico canale digitale disponibile per la comunicazione con i cittadini, l'intervento riveste carattere di urgenza e per tale motivo si richiede di avviare con la massima urgenza una prima fase pilota circoscritta all'ambito COVID della durata stimata di 1 anno con la possibilità di rinnovo per un anno. Al termine della fase pilota si valuteranno l'opportunità e le modalità per eventuale proseguimento del servizio oltre i termini temporali di cui sopra, anche con eventuale estensione degli ambiti informativi coinvolti.

Il servizio deve comprendere anche gli oneri economici verso il Fornitore del canale di comunicazione WA, della disponibilità della piattaforma di gestione delle richieste pervenute dal canale WA e di intermediazione con il SIRE, ivi comprese le attività iniziali di configurazione, integrazione e avvio.

4. Specifiche per il dimensionamento del servizio

Per il corretto dimensionamento del servizio si indicano di seguito ulteriori informazioni utili a configurare la proposta di servizio.

Volumi di messaggi inviati a WA/anno (notifiche push)	3 milioni
Volumi utili al dimensionamento dell'infrastruttura:	
Numero di operatori di backoffice	10
Volumi di transazioni/mese	1 milione
Assistenza specialistica agli operatori di II livello:	
Orario del servizio	8:30 – 12:30; 13:30-17:30
Ore di assistenza disponibili/mese* <i>*da rendicontare con report mensile delle chiamate gestite e durata</i>	25
Disponibilità assistenza al Cittadino per segnalazione malfunzionamenti e how to use	Accesso esclusivamente via e-mail tramite canale dedicati
Orario del servizio di assistenza	Orario di accesso al call center per gli operatori di back office: 8:30 – 12:30; 13:30-17:30
Disponibilità della piattaforma applicativa	Orario H24, 7 su 7
Target disponibilità piattaforma	99%