

## **Capitolato tecnico per l'affidamento del servizio di recapito ai propri Associati, verifica di consegna e gestione del ritorno di SMS ordinari ed avanzati**

### **1. Premessa**

Le specifiche di seguito illustrate rappresentano il Capitolato d'oneri finale che descrive le caratteristiche del servizio oggetto di appalto che le Offerenti si impegneranno a fornire in caso di aggiudicazione ed in ordine al quale le società che partecipano alla procedura sono chiamate a presentare le loro offerte.

Tali offerte dovranno essere presentate utilizzando il fac simile all'uopo accluso ed avranno ad oggetto esclusivamente il prezzo offerto per le tipologie di SMS oggetto del servizio: prezzo che è da considerarsi onnicomprensivo di ogni onere o costo, comunque denominato, ivi compresi i costi dei servizi offerti, diversi da quelli legati al mero invio degli SMS, quali indicati di seguito.

### **2. Durata del Servizio e quantitativi richiesti**

Il servizio avrà la durata offerta dall'aggiudicataria.

Il quantitativo presunto per un biennio è pari a circa 1.015.000 SMS, che si stimano ripartiti come segue tra le tipologie indicate nel successivo punto 3.:

Tipologia di cui al successivo punto 3.a): 1.000.000 SMS

Tipologia di cui al successivo punto 3.b): 15.000 SMS

### **3. Tipologia dei Messaggi oggetto del Servizio**

L'offerente dovrà quotare due differenti tipi di messaggio:

3.a) SMS classico con testo fisso senza immagine

3.b) SMS per raccolta dati (Landing Page)

### **4. Modalità di invio dei Messaggi**

Le modalità di invio degli sms oggetto della procedura di gara saranno:

1. sms ad invio immediato;
2. sms schedulati (inviati in un momento prefissato).

### **5. Limitazione del servizio richiesto**

E' esclusa dalla fornitura la ricezione di sms di risposta inviati dai destinatari.

## **6. Piattaforma di gestione**

L'Offerente dovrà mettere a disposizione di Inarcassa una piattaforma web che, in prospettiva, sia integrabile con i sistemi informativi Inarcassa al fine di consentire l'invio massivo ed automatico di SMS. L'integrazione dovrà essere possibile tramite l'attivazione di una connessione Internet sicura (e.g. HTTPS) fra i server dell'offerente ed i server Inarcassa. L'utilizzo della piattaforma dell'offerente dovrà essere possibile attraverso Web Services o REST.

La piattaforma e le relative applicazioni consentiranno l'invio, la gestione ed il monitoraggio degli sms.

## **7. Servizi assicurati mediante la Piattaforma offerta**

Il servizio fornito dovrà consentire di:

- attivare un account Inarcassa sul server dell'offerente connesso al sistema di trasmissione SMS;
- definire gli operatori del sistema scegliendone il profilo di autorizzazione;
- creare le categorie tematiche dei servizi su cui dare informazioni e le relative liste di distribuzione;
- consentire di effettuare la configurazione di una stringa alfanumerica scelta a piacere da Inarcassa, come mittente al posto del numero telefonico;
- creare e modificare liste di utenti e i relativi dati (numero di cellulare, nome, cognome ed altre informazioni come la matricola) al fine di stabilire i destinatari di servizi, campagne informative o per la Customer Satisfaction degli iscritti;
- acquisire le liste degli utenti e i dati relativi tramite il caricamento (import) di file sequenziali (txt o xls) con una dimensione pari a non meno di due MB;
- definire la modifica del tempo di vita del messaggio (Validity Period) per i retry dell'invio in caso di cellulare del destinatario spento o fuori copertura;
- utilizzare un portale di gestione del servizio offerto, con home page personalizzabile, che consenta di comporre un nuovo messaggio SMS, caricare o selezionare liste di destinatari già caricate, selezionare la modalità di invio (immediata, schedulata, periodica) ed inviare il messaggio;
- monitorare, per tutte le tipologie di messaggio oggetto del servizio, tramite un portale di reportistica gli invii effettuati e controllarne i Delivery Report come ad esempio:
  - messaggio correttamente inviato all'operatore;
  - messaggio correttamente inviato al destinatario (cellulare/smartphone);
  - messaggio non spedito;
  - messaggio con errore nella fase di spedizione;
  - messaggio scaduto (es. terminale spento fino alla scadenza del Validity Period del messaggio);
  - messaggio respinto (es. numero telefono inesistente);
- visualizzare la reportistica applicando filtri come ad esempio, servizio, arco temporale, area geografica dei destinatari, esito dell'invio, o combinazioni degli stessi;
- esportare i dati dei report in formato Excel;
- verificare il credito residuo degli SMS del contratto in oggetto.

## **8. Landing Page**

Il servizio di Landing Page fornito (messaggio di tipo 2.b) ) dovrà essere reso disponibile sui server dell'offerente.

L'offerente dovrà garantire che i propri server abbiano dei tempi di risposta inferiori ai due secondi a partire dal momento della selezione del link alla Landing Page da parte del destinatario dello SMS.

Oltre a quanto precedentemente richiesto per gli SMS indicati al precedente punto 2.a), il servizio di Landing Page fornito dovrà consentire di:

- inserire nel campo testo di ogni SMS un link ad una pagina Web (detta appunto Landing Page) la quale sarà ottimizzata per la visualizzazione su smartphone e su desktop (responsive web design) in funzione del terminale che compirà l'interrogazione alla URL contenuta nello SMS;
- inserire nella Landing Page elementi interattivi come form per la pubblicazione di questionari, form per la raccolta dati, pulsanti per effettuare scelte, immagini, video, mappe, etc.;
- utilizzare un editor intuitivo per la creazione della Landing Page che non richieda conoscenze informatiche in ambito di programmazione;
- avere a disposizione delle pagine preformattate modificabili secondo le necessità di Inarcassa, attraverso interfaccia ad icone intuitive;
- memorizzare i dati raccolti tramite i form presenti nella Landing Page su database residente sui server dell'offerente, le cui tabelle e relazioni possano essere concordate con Inarcassa;
- interrogare i dati, raccolti tramite i form presenti sulla Landing Page e memorizzati sul database, attraverso un portale di reportistica. Inoltre la piattaforma dovrà prevedere gli strumenti necessari per poter esportare i dati acquisiti (risposte e dati statistici) ed alimentare la base dati di Inarcassa con i risultati. Il formato delle "export" verrà concordato in un secondo momento con i tecnici di Inarcassa, in ogni caso saranno richiesti formati standard. Si richiede inoltre la possibilità di accedere ai dati tramite cooperazione applicativa (es. web services) al fine di automatizzare il processo di acquisizione dei dati da parte di Inarcassa.

## **9. Impegni dell'Aggiudicataria**

L'Offerente si rende disponibile, in caso di aggiudicazione, a programmare, già a seguito dell'aggiudicazione, incontri presso la sede di Inarcassa con il personale interno all'Associazione incaricato della gestione del servizio, al fine di predisporre la personalizzazione della piattaforma e della Landing Page necessari all'attivazione del servizio oggetto di gara e di fornire adeguata informazione e formazione al predetto personale Inarcassa.

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO