

## **AVVISO PUBBLICO**

***Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), D.Lgs. 50/2016, per l'acquisizione di un servizio di email marketing automation***

\* \* \*

### **1. Natura dell'Avviso**

1. Con il presente Avviso Fondimpresa è intenzionata a raccogliere presso gli operatori economici specializzati nel mercato di riferimento proposte commerciali propedeutiche a una procedura in affidamento diretto per l'acquisizione del servizio di email *marketing automation*, per una durata complessiva di 36 mesi con opzione di estensione della durata per ulteriori 36 mesi.

2. Il presente Avviso ha, dunque, quale finalità esclusiva, il sondaggio del mercato di riferimento e non costituisce avvio di una procedura di gara. L'indagine di mercato, avviata mediante la pubblicazione del presente Avviso sul sito istituzionale di Fondimpresa e condotta nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza, si conclude pertanto con la ricezione e la conservazione agli atti delle manifestazioni di interesse pervenute.

### **2. Stazione appaltante**

1. Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua - FONDIMPRESA

C.F. n. 97278470584

Via della Ferratella in Laterano n. 33, 00184 Roma

Telefono +39 06695421

PEC: [ufficioacquisti@fondimpresappec.fondimpresa.it](mailto:ufficioacquisti@fondimpresappec.fondimpresa.it)

Sito web: [www.fondimpresa.it](http://www.fondimpresa.it)

### **3. Procedura di scelta del contraente**

1. Procedura in affidamento diretto ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), D.Lgs. 50/2016. Nell'ambito del presente Avviso sarà individuata la proposta commerciale ritenuta la più confacente alle esigenze di Fondimpresa mediante una valutazione discrezionale tecnico-economica basata sulle indicazioni più avanti indicate. A seguito di tale individuazione all'operatore economico selezionato sarà inviata una lettera di ordine di acquisto (OdA) nella quale sarà chiamato a presentare documentazione dichiarativa per i requisiti generali e speciali previsti al successivo art. 6. L'OdA avrà anche natura contrattuale in quanto stabilirà l'oggetto, la durata e il corrispettivo dell'affidamento, le modalità di pagamento, la disciplina delle sospensioni, della riservatezza, della protezione dei dati personali, del recesso, della risoluzione contrattuale, dei brevetti e diritti d'autore ed infine l'individuazione del Foro competente in quello di Roma. Si informa che l'aggiudicazione diverrà efficace solo dopo la verifica da parte di Fondimpresa del possesso dei requisiti dichiarati.

### **4. Premessa e informazioni generali - Oggetto della procedura**

1. Fondimpresa è un fondo paritetico interprofessionale per la formazione continua costituito ai sensi dell'art. 18 della legge 23 dicembre 2000, n. 388 e s.m.i. che si occupa di finanziare i Piani Formativi aziendali, territoriali e settoriali presentati per la formazione e l'aggiornamento dei dipendenti delle imprese aderenti al fondo. Missione,

statuto, regolamento, accordo istitutivo, normative di riferimento, organi e struttura di Fondimpresa sono pubblicati sul sito web [www.fondimpresa.it](http://www.fondimpresa.it). Con oltre 200 mila aziende e quasi 5 milioni di lavoratori aderenti, è il primo dei Fondi Interprofessionali italiani, attivo su tutto il territorio nazionale, anche per il tramite delle proprie Articolazioni Territoriali.

2. Fondimpresa intende dotarsi di un servizio di *email marketing automation*, utilizzabile anche per l'invio massivo di messaggi di posta elettronica certificata, allo scopo di:

- i. gestire le proprie iniziative di comunicazione email nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali;
- ii. massimizzare l'efficacia e l'efficienza nel recapito massivo di email, ai fini dell'effettivo e agevole raggiungimento dei destinatari;
- iii. confezionare i messaggi da inviare in modo massivo con una grafica professionale e accattivante, anche con adeguate personalizzazioni per le diverse tipologie di target;
- iv. aumentare il tasso di partecipazione delle aziende aderenti a Fondimpresa.

3. Le comunicazioni che verranno inviate riguarderanno ad esempio:

- il "benvenuto" in Fondimpresa alle aziende di nuova adesione;
- l'invito alle aziende aderenti a registrarsi al portale FPF;
- informazioni sull'utilizzo dei canali di finanziamento e sulle opportunità offerte dal Fondo;
- eventi e altre iniziative del Fondo o delle sue Articolazioni Territoriali;
- comunicazioni istituzionali.

4. La presente procedura selettiva ha per oggetto l'affidamento del servizio di *email marketing automation*, in risposta alla necessità di inviare, in forma massiva e via posta elettronica, anche certificata, informazioni di carattere informativo, promozionali e di servizio. L'invio dovrà poter essere effettuato da parte di Fondimpresa, anche per il tramite delle Articolazioni Territoriali o dei fornitori del Fondo, verso una pluralità di liste di destinatari, tra cui le aziende aderenti a Fondimpresa e loro sottoinsiemi, gli operatori professionali qualificati presso il Fondo, gli utenti registrati a piattaforme e servizi del Fondo, gli iscritti alla newsletter, etc.

5. Il servizio dovrà prevedere il tracciamento delle iscrizioni e delle cancellazioni alle liste con *double opt-in / double opt-out*, la gestione del *footer* con testo personalizzabile e link ipertestuali, in particolare per la revoca del consenso o l'esercizio del diritto di opposizione, secondo le best practices in materia di trattamento dei dati personali.

6. Il servizio dovrà consentire la gestione di una pluralità di liste di contatti da parte di diverse utenze con permessi di accesso, gestione e modifica differenziati.

7. Il servizio dovrà inoltre prevedere un controllo della consegna delle email inviate e strumenti atti a evitare l'attivazione di filtri antispam o l'inserimento dell'indirizzo mittente in blacklist.

8. *Caratteristiche tecniche del servizio richiesto*

Nel dettaglio, il servizio richiesto dovrà avere almeno le seguenti caratteristiche tecniche:

- gestione di liste contenenti almeno 150.000 contatti;
- invio di un numero di email illimitato;
- velocità di invio di minimo n. 10.000 email all'ora, nessun limite giornaliero;
- gestione simultanea di almeno n. 30 ambienti/liste, segmentabili;

- minimo 15 amministratori/gestori di liste, con possibilità di configurare permessi di accesso, gestione e modifica differenziati;
- *composer* grafico per la preparazione ottimale del contenuto dell'e-mail (supporto per immagini, video, *link*);
- personalizzazione con campi variabili per ogni destinatario;
- dominio personalizzato;
- eventuale controllo dei *link* contenuti nelle email da inviare;
- eventuale possibilità di inviare allegati;
- compatibilità con *device* e schermi di diversa dimensione (*responsive design*);
- verifica della resa sui più diffusi client di posta elettronica;
- funzioni a supporto dell'efficacia del recapito: test e controllo antispam, gestione degli errori di recapito, gestione della reputazione dell'IP;
- reportistica avanzata sugli esiti degli invii;
- archiviazione delle statistiche sul singolo destinatario (per tutta la durata dell'affidamento);
- servizio per l'invio di email transazionali;
- portabilità (in entrata e in uscita) dei dati e delle statistiche sulle attività svolte;
- creazione di *form* avanzati per l'iscrizione e disiscrizione dalle liste, integrabili anche su siti esterni alla piattaforma proprietaria;
- ampia compatibilità con software di CMS (Drupal e altri);
- disponibilità app mobile fornita dall'Affidatario, da utilizzare per la raccolta di nuovi contatti in occasione di eventi, possibilmente funzionante anche in modalità off line, con successiva sincronizzazione con la piattaforma;
- possibilità di integrazione con applicativi/servizi esterni per la sincronizzazione dei dati;
- supporto, consulenza e assistenza tecnica;
- manualistica d'uso;
- percorso formativo approfondito sull'utilizzo della soluzione per il personale del Fondo che avrà la responsabilità della gestione del servizio: minimo 6 ore per minimo 3 persone;
- eventuale percorso formativo introduttivo di minimo 1 ora sull'utilizzo pratico della soluzione per i 15 gestori delle liste.

## **5. Durata del servizio ed importo a base d'asta**

1. L'affidamento avrà una durata per un periodo di 36 (trentasei) mesi con decorrenza dalla data di comunicazione di effettivo perfezionamento della procedura di affidamento e fatta salva l'eventuale attivazione dell'opzione prevista nel seguito del presente articolo al comma 3.

2. L'importo a base d'asta, riferito all'intera durata contrattuale di 36 mesi, vale a dire il corrispettivo onnicomprensivo non superabile per i servizi richiesti, è fissato in **€ 27.000,00 (ventisettemila/00)** comprensivo di ogni onere e spesa, al netto dell'IVA di legge.

3. Fondimpresa si riserva di richiedere all'aggiudicatario la ripetizione dei servizi affidati ed eventualmente, in aggiunta, l'esecuzione di servizi analoghi a quelli oggetto della procedura, tra i seguenti:

- gestione simultanea di ulteriori n. 30 ambienti/liste, segmentabili;

- ulteriori 25 amministratori/gestori di liste, con possibilità di configurare permessi di accesso, gestione e modifica differenziati;
- percorso formativo approfondito sull'utilizzo della soluzione per il personale del Fondo che avrà la responsabilità della gestione del servizio: minimo 6 ore per ulteriori 3 persone;
- percorso formativo introduttivo di minimo 1 ora sull'utilizzo pratico della soluzione per un massimo di 40 gestori delle liste;
- controllo dei link contenuti nelle email da inviare;
- possibilità di inviare allegati;

per un ulteriore periodo massimo di 36 mesi e per un importo massimo presunto di € 33.000,00 al netto di IVA di legge. L'attivazione di tali servizi sarà oggetto di un distinto atto contrattuale aggiuntivo che terrà conto del ribasso percentuale unico indicato in offerta economica sul prezzo a base d'asta.

4. Ai fini della predetta opzione, si specifica che il valore complessivo presunto del servizio oggetto della presente procedura, quale risultante dal prezzo a base d'asta comprensivo della parte opzionale, è pari a € 60.000,00 al netto di IVA di legge.

## **6. Soggetti ammessi a partecipare. Requisiti di partecipazione**

1. Gli operatori economici, rientranti nell'elencazione di cui all'art. 45, D.lgs. n. 50/2016, che intendano prendere parte alla procedura di affidamento di cui al precedente art. 3 saranno chiamati a dimostrare, successivamente all'invio dell'OdA, di essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a) insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 D.Lgs. n. 50/2016;
- b) iscrizione al registro delle imprese presso la C.C.I.A.A. ovvero, nei casi previsti, ad uno dei registri commerciali indicati dall'allegato XVI al D.lgs. n. 50/2016;
- c) conseguimento, negli ultimi tre esercizi finanziari, di un fatturato annuo non inferiore, per ciascun anno, a € 18.000,00, IVA esclusa, derivante esclusivamente da fatturato per incarichi di fornitura di soluzioni informatiche per la gestione di liste di contatti e l'invio massivo di email (email marketing automation). A tal riguardo, si specifica che per le società che abbiano iniziato l'attività da meno di tre esercizi finanziari, il presente requisito di fatturato deve essere rapportato al periodo di attività secondo la seguente formula:  $(\text{fatturato specifico richiesto}/3) \times \text{anni di attività}$ .

## **7. Modalità di presentazione della manifestazione di interesse e criteri di valutazione adottati**

1. Gli operatori economici interessati devono far pervenire la propria manifestazione di interesse **entro e non oltre il giorno 31 ottobre 2021 all'indirizzo PEC [ufficioacquisti@fondimpresapec.fondimpresa.it](mailto:ufficioacquisti@fondimpresapec.fondimpresa.it)** presentando la seguente documentazione:

- a) la manifestazione di interesse utilizzando il modello A allegato;
- b) una relazione tecnica di massimo n. 10 facciate. Eventuali pagine in eccesso non verranno prese in considerazione al fine della valutazione. È possibile allegare documenti che contengano maggiori elementi di dettaglio, laddove necessari e purché siano indicati nella relazione tecnica; tale documentazione non sarà

conteggiata nel predetto limite delle facciate. La relazione tecnica deve prevedere i seguenti contenuti minimi:

- presentazione generale dell'offerta;
- descrizione delle caratteristiche del servizio in rapporto ai requisiti richiesti;
- descrizione dell'assistenza tecnica prevista, dell'offerta formativa e della manualistica a supporto;
- descrizione delle funzionalità per l'integrazione con applicazioni/servizi esterni (inclusa l'app dell'affidatario) e con SW di CMS;
- livelli di servizio offerti con particolare riferimento alla disponibilità della piattaforma ed eventuali tempi di intervento e risoluzione di anomalie;
- caratteristiche tecniche della piattaforma in termini di sicurezza e affidabilità, con particolare riferimento alle misure a tutela della riservatezza, integrità e disponibilità dei dati personali e con specifico focus in relazione a quanto previsto dal Capo V del Regolamento (UE) 2016/679 in tema di trasferimenti di dati personali verso paesi terzi.

Non saranno valutate relazioni tecniche che non prevedano:

- una gestione di liste contenenti almeno 150.000 contatti;
- una velocità di invio di minimo n. 10.000 email all'ora, nessun limite giornaliero;
- l'invio di un numero di email illimitato;
- una gestione simultanea di almeno n. 30 ambienti/liste, segmentabili;
- una verifica della resa sui più diffusi client di posta elettronica;
- un dominio personalizzato.

c) l'offerta economica redatta conformemente al modello B allegato.

2. Tutta la suddetta documentazione deve essere sottoscritta digitalmente, debitamente compilata e corredata di copia fotostatica del documento di identità del soggetto sottoscrittore ed essere inviata esclusivamente a mezzo posta elettronica certificata. Le manifestazioni d'interesse pervenute oltre il suddetto termine o in modalità diverse da quelle sopraindicate non verranno esaminate.

3. Il RUP, ovvero un Seggio di gara all'uopo nominato, provvederà ad esaminare la documentazione presentata dagli operatori economici.

4. La valutazione avverrà su base comparativa dei preventivi, attraverso i seguenti criteri di valutazione.

- Qualità e completezza del servizio offerto rispetto ai requisiti richiesti, in particolare:
  - velocità di invio;
  - funzioni a supporto dell'efficacia del recapito;
  - livello di configurazione dei permessi di accesso e modifica delle utenze;
  - composer grafico, funzionalità per la personalizzazione dei messaggi e del dominio, responsive design;
  - reportistica, archiviazione e portabilità dei dati e delle statistiche;
  - funzionalità per l'invio di email transazionali;
  - proposte migliorative/aggiuntive.
- Assistenza tecnica e formazione, in particolare:
  - tempi di risposta garantiti e di risoluzione dei malfunzionamenti – livelli di servizio;

- offerta formativa per l'uso delle funzionalità disponibili e manualistica a supporto.
- Integrazione con applicazioni esterne, in particolare:
  - possibilità di integrazione con applicativi esterni (inclusa App dell'Affidatario);
  - creazione dei form, compatibilità con SW di CMS;
  - portabilità dei dati e delle statistiche sulle attività svolte.
- Caratteristiche tecniche della piattaforma in termini di sicurezza, in particolare:
  - strumenti e metodologie per garantire la sicurezza (logica e fisica) dell'infrastruttura e la riservatezza e integrità dei dati gestiti;
  - strumenti e metodologie per garantire l'affidabilità e la disponibilità dell'infrastruttura e dei dati gestiti.

## **8. Protezione dei dati personali**

1. La piattaforma software di *email marketing automation* dovrà garantire il pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. Con riferimento alle condizioni di cui al Capo V del Regolamento (UE) 2016/679 relative ai trasferimenti di dati personali verso paesi esterni all'Unione Europea (UE) o organizzazioni internazionali, la piattaforma dovrà essere gestita tenendo conto del quadro normativo e delle evoluzioni dello stesso, con particolare riguardo alle indicazioni fornite dall'EDPB e dal Garante per la Protezione dei Dati Personali quanto all'individuazione di misure di garanzia e protezione dei dati idonee in rapporto all'esistenza di ordinamenti giuridici che prevedono forme di accesso delle autorità statali ai dati personali dei cittadini, che non rispettano il principio di proporzionalità e non garantiscono sufficienti diritti agli interessati.

2. In ogni caso, l'affidatario dovrà effettuare una mappatura completa e continuamente aggiornata degli eventuali trasferimenti di dati verso paesi esterni all'UE o organizzazioni internazionali e delle relative misure di protezione dei dati adottate, dandone continua visibilità a Fondimpresa per le valutazioni di merito e l'eventuale opposizione.

3. In proposito, si intende inclusa nella nozione di trasferimento di dati qualsiasi forma di trattamento ai sensi dell'art. 4, punto 2, del Reg. UE 2016/679, svolto in Paesi terzi rispetto all'UE o organizzazioni internazionali, compreso il mero accesso a dati conservati nel territorio dell'Unione Europea da parte di personale localizzato in territorio esterno all'Unione Europea.

4. Dovranno inoltre essere rispettati, in particolare, i principi della Privacy by design e Privacy by default di cui all'art. 25 del citato Regolamento e quanto previsto all'articolo 32 ("Sicurezza del trattamento"), nonché l'ulteriore normativa applicabile. Dovrà infine essere rispettata la normativa secondaria nonché le eventuali ulteriori disposizioni nazionali o internazionali in materia.

## **9. Ulteriori informazioni**

1. Si precisa che l'acquisizione delle candidature non comporta l'assunzione di alcun obbligo specifico da parte di Fondimpresa, che non assume alcun vincolo in ordine alla prosecuzione della propria attività negoziale, né l'attribuzione al candidato di alcun diritto in ordine alla sottoscrizione del contratto.

2. Fondimpresa si riserva in ogni caso ed in qualsiasi momento il diritto di sospendere, interrompere, modificare o cessare definitivamente la presente indagine conoscitiva senza che ciò possa costituire diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento, indennizzo o rimborso dei costi o delle spese eventualmente sostenute dall'interessato o da eventuali suoi aventi causa, per aver fornito le informazioni richieste dalla presente indagine.

3. I dati, gli elementi ed ogni altra informazione acquisita in questa sede sono utilizzati da Fondimpresa esclusivamente ai fini della partecipazione alla procedura selettiva indicata in oggetto, nonché per gli obblighi informativi e di trasparenza imposti dall'ordinamento. Il Fondo ne garantisce pertanto l'assoluta sicurezza e riservatezza, anche in sede di trattamento con i sistemi automatici e manuali, salvo quanto previsto dalla normativa di accesso agli atti nei limiti di cui alla Legge 241/1990, al D.Lgs. 33/2013 e all'art. 53 del D.Lgs. 50/2016.

4. Informazioni e chiarimenti potranno essere richiesti via email all'indirizzo [ufficiogare@fondimpresa.it](mailto:ufficiogare@fondimpresa.it).

5. Il soggetto incaricato delle funzioni di Responsabile Unico del Procedimento della procedura di affidamento è Alessandro Agostinucci.

## **10. Informazioni sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679**

1. Fondimpresa tratterà i dati personali forniti dai soggetti che presenteranno manifestazione d'interesse per il presente affidamento direttamente o tramite terzi che intervengono nei propri processi organizzativi, ai fini della selezione dell'affidatario e, successivamente, per la gestione del contratto e l'esecuzione economica e amministrativa dello stesso, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, per le finalità relative e strumentali all'esercizio delle attività previste.

2. In ogni momento, ricorrendone le condizioni, i soggetti partecipanti e l'affidatario si possono rivolgere a Fondimpresa per esercitare i diritti di cui agli artt. 15 ss. del Regolamento (UE) 2016/679, quindi, l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o di opporsi al loro trattamento, di chiedere la limitazione del trattamento, nonché di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che lo riguardano.

3. Le richieste vanno rivolte via e-mail all'indirizzo [dpo@fondimpresa.it](mailto:dpo@fondimpresa.it).

4. Ai sensi della normativa applicabile, i soggetti proponenti e l'affidatario hanno in ogni caso il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali) qualora ritengano che il trattamento dei loro dati personali sia contrario alla normativa vigente.

5. Titolare del trattamento è Fondimpresa, con sede in Roma, in Via della Ferratella in Laterano n. 33. Allo scopo di garantire la miglior tutela dei dati personali, Fondimpresa ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o, secondo la terminologia inglese, DPO), disponibile all'indirizzo email [dpo@fondimpresa.it](mailto:dpo@fondimpresa.it). L'informativa completa sulla privacy di Fondimpresa è disponibile nella sezione "Privacy" del sito internet [www.fondimpresa.it](http://www.fondimpresa.it).

Il Direttore Generale  
Elvio Mauri

**Allegato:** A. Modello manifestazione di interesse  
B. Modello offerta economica