



## **CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO PER L’AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI NETWORKING SOCIALE ATTRAVERSO APPLICATIVO DIGITALE PER STUDENTI E STUDENTESSE INTERNAZIONALI**

L’Università Ca’ Foscari Venezia – Area Didattica e Servizi agli Studenti - Ufficio Relazioni Internazionali, di seguito “Ateneo”, intende verificare la presenza di operatori economici in grado di fornire un servizio di networking sociale attraverso l’uso di un applicativo digitale per favorire l’immatricolazione/iscrizione, il senso di appartenenza alla comunità studentesca e l’inserimento sociale degli studenti e delle studentesse internazionali accettati a corsi di laurea o laurea magistrale, e degli studenti e delle studentesse internazionali che svolgono un periodo di scambio presso l’Ateneo, per il periodo dal 15/06/2026 al 14/06/2031.

Il presente avviso, ai sensi dell’art. 77 del D.Lgs. 36/2023 (di seguito per brevità anche “Codice”) è da intendersi finalizzato esclusivamente alla consultazione del mercato per la verifica dell’esistenza di operatori potenzialmente interessati ad offrire il servizio richiesto e in nessun modo potrà essere considerato vincolante per l’Ateneo.

Con la seguente consultazione non è indetta alcuna procedura di affidamento e pertanto non sono previste graduatorie, attribuzioni di punteggi o altre classificazioni di merito. L’Ateneo si riserva altresì di non procedere all’affidamento del servizio in oggetto.

### **1 – REQUISITI DI AMMISSIONE**

Potranno candidarsi soltanto gli operatori economici che siano in possesso dei requisiti generali previsti dagli artt. 94 e 95 del Codice e in grado di erogare il servizio con le caratteristiche specifiche di cui all’Allegato 2) – Requisiti Tecnici e Funzionali, punti 1 e 2.

### **2 – OGGETTO DEL SERVIZIO**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento di un servizio di networking sociale offerto attraverso un applicativo digitale dedicato agli studenti ed alle studentesse con titolo internazionale accettati ad un corso di laurea o laurea magistrale e agli studenti ed alle studentesse internazionali che svolgono un periodo di scambio presso l’Ateneo. Tale servizio di networking sociale dovrà favorire la relazione e la connessione da remoto tra le tipologie di studente soprannominate nonché con gli studenti e le studentesse – sia italiani che internazionali – che partecipano al Programma Buddy di Ateneo come figure di supporto agli studenti ed alle studentesse internazionali. Lo scopo del servizio è di permettere agli studenti ed alle studentesse internazionali di conoscersi ed interagire, sia prima di arrivare in Italia che durante gli anni di studio, in modo da potersi supportare e integrare con più facilità nella comunità studentesca.

### **3 – PERIODI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO**

Il servizio dovrà essere fruibile per un periodo di 60 mesi, non rinnovabile, a partire dal 15/06/2026.



#### **4 – NUMERO DI UTENTI DEL SERVIZIO**

Per ogni anno accademico, l'applicativo digitale di networking sociale dovrà consentire l'uso al numero di utenti, che segue:

- 2500 (duemilacinquecento) studentesse e studenti internazionali aggiudicati ammissibili ai corsi di laurea e laurea magistrale (studenti e studentesse “degree seeker”);
- 1000 studenti internazionali in scambio (studenti e studentesse “incoming”);
- 200 studenti partecipanti al Programma Buddy.

I *degree seeker* devono avere la possibilità di continuare ad avvalersi del servizio, senza costi aggiuntivi per l'Ateneo, anche negli anni di studio successivi al primo, e non rientrano nel conteggio della prima categoria suindicata.

Inoltre, nel primo anno di erogazione del servizio, l'Operatore Economico deve, senza costi aggiuntivi per l'Ateneo, accogliere come utenti dell'applicativo digitale di networking i *degree seekers* che usufruiscono del servizio di networking attualmente messo a disposizione e vogliono continuare ad avvalersi dello strumento.

#### **5 – IMPORTO STIMATO**

L'importo massimo stimato per il servizio in oggetto, comprensivo dell'attività propedeutica e di settaggio iniziale, è fissato in euro a € 65.000,00, oltre IVA di legge, per il periodo dal 15/06/2026 al 14/06/2031. Gli oneri di sicurezza da interferenze sono pari a € 0,00 (zero/00).

#### **6 – PROCEDURA DI AFFIDAMENTO**

A seguito della ricezione delle manifestazioni d'interesse l'Ateneo procederà a verificare la conformità del servizio offerto dall'Operatore Economico con quanto richiesto dal presente avviso.

Nel caso in cui venga presentata una sola manifestazione d'interesse, l'Ateneo valuterà l'eventuale affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del Codice. Nel caso in cui vengano presentate più manifestazioni d'interesse, l'Ateneo si riserva di affidare il servizio in seguito allo svolgimento di una procedura negoziata, invitando gli Operatori Economici che hanno manifestato interesse al presente avviso.

#### **7 – TERMINE E MODALITÀ PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

Gli operatori economici interessati dovranno presentare la seguente documentazione:

- A. Dichiarazione secondo l'Allegato 1), il modello di manifestazione di interesse allegato al presente avviso, con cui l'operatore economico, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 e s.m.i., consapevole che chiunque rilascia dichiarazioni mendaci è punito dal codice penale e dalle leggi speciali ai sensi dell'art. 76 del predetto D.P.R. 445/2000, dichiara:



- a. di non trovarsi in nessuna delle condizioni di esclusione di cui agli artt. 94 e 95 del D. Lgs 36/2023 e s.m.i;
  - b. di essere in grado di fornire il servizio così come descritto nei punti da 2 a 5 del presente avviso, nonché nell'Allegato 2) al presente avviso, in relazione ai requisiti funzionali e tecnici;
  - c. di possedere al momento della presentazione della manifestazione di interesse un applicativo digitale dedicato al networking sociale già operativo, utilizzabile e disponibile sul mercato che risponde a tutti i requisiti funzionali e tecnici di cui ai punti 1 e 2 dell'Allegato 2) al presente avviso pubblico;
  - d. di accettare, senza riserva alcuna, tutte le condizioni previste nel presente avviso pubblico;
  - e. di garantire la disponibilità del servizio a decorrere dal 15/06/2026.
- B. Relazione che descriva il servizio secondo quanto previsto dai punti da 2 a 5 del presente avviso, nonché dai punti 1 e 2 dell'Allegato 2) relativo ai requisiti funzionali e tecnici.

La documentazione di cui alle precedenti lettere A) e B) dovrà essere sottoscritta dal Legale rappresentante/titolare dell'operatore economico, con firma digitale, oppure, solo in caso di concorrenti aventi sede in altri Stati, con firma autografa allegando copia di valido documento di riconoscimento del sottoscrittore in corso di validità.

**La manifestazione di interesse deve pervenire entro il giorno 15 aprile 2026 alle ore 13:00 (CET) a mezzo PEC all'indirizzo [protocollo@pec.unive.it](mailto:protocollo@pec.unive.it), oppure, solo in caso di operatori economici aventi sede in altri Stati, a mezzo posta elettronica all'indirizzo [global.engagement@unive.it](mailto:global.engagement@unive.it), entro e non oltre le ore 13:00 (CET) del 15 aprile 2026.**

Il messaggio deve avere per oggetto: *“CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO - Manifestazione d'interesse ad offrire all'Università Ca' Foscari Venezia il servizio di networking sociale attraverso un applicativo digitale dedicato agli studenti ed alle studentesse internazionali”*.

Saranno escluse le manifestazioni di interesse pervenute dopo la scadenza indicata.

L'invio della candidatura è a totale ed esclusivo rischio del mittente e rimane esclusa ogni responsabilità dell'Ateneo ove l'istanza non pervenga entro il termine di scadenza. Il termine di presentazione della candidatura è perentorio e farà fede la data e l'orario di arrivo.

## **8 – INFORMATIVA SULLA TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR 2016/679), i dati personali raccolti verranno trattati esclusivamente nell'ambito del presente avviso.

Il trattamento dei dati personali effettuato è legittimato dalle seguenti basi giuridiche: 1. necessità del trattamento nella fase precontrattuale (art. 6 co. 1 lett. b del GDPR); 2. necessità del trattamento per adempiere obblighi giuridici cui è soggetto il titolare del trattamento (art. 6 co. 1 lett. c del GDPR); 3. necessità del trattamento per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento (art. 6 art. 1 lett. e del GDPR).



In ogni momento l'Operatore Economico potrà esercitare nei confronti dell'Ateneo i diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del GDPR 2016/679.

Il trattamento sarà svolto mediante strumenti informatici e cartacei, nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all'art. 32 del GDPR, ad opera di soggetti appositamente autorizzati, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 29 del GDPR ovvero da soggetti esterni nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR che svolgono attività strumentali o accessorie. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) dell'Ateneo è raggiungibile al seguente indirizzo: Università Ca' Foscari Venezia – Responsabile della Protezione dei dati personali, Dorsoduro 3246, 30123 Venezia, ovvero all'indirizzo [dpo@unive.it](mailto:dpo@unive.it).

Il titolare del trattamento è l'Università Ca' Foscari Venezia nella persona della Magnifica Rettrice con sede in Dorsoduro 323246, 30123 Venezia ([rettore@unive.it](mailto:rettore@unive.it); [protocollo@pec.unive.it](mailto:protocollo@pec.unive.it); centralino: +39 041 234 8211).

## **9 – PUBBLICAZIONE**

La presente consultazione è pubblicata sul sito istituzionale dell'Ateneo ed è visionabile all'indirizzo [www.unive.it/appalti](http://www.unive.it/appalti).

## **10 – RESPONSABILE UNICO DI PROGETTO**

Il Responsabile Unico di Progetto è il Dirigente dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti, dott. Mauro Cannone – tel. 041 234 7066 / [mauro.cannone@unive.it](mailto:mauro.cannone@unive.it)

Si allega al presente avviso pubblico:

- 1) Modello di manifestazione di interesse
- 2) Requisiti funzionali e tecnici

Il Responsabile Unico di Progetto

Direttore dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti

Dott. Mauro Cannone



**ALLEGATO 1) – Modello di manifestazione di interesse**

All'UNIVERSITA' CA' FOSCARI VENEZIA

Area Didattica e Servizi agli Studenti, Ufficio  
Relazioni Internazionali

DORSODURO 3246

30123-VENEZIA

**Oggetto: CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO PER L’AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI NETWORKING SOCIALE ATTRAVERSO APPLICATIVO DIGITALE PER STUDENTI E STUDENTESSE INTERNAZIONALI**

Il/La sottoscritto/a ..... (cognome e nome)  
nato/a ..... (prov. ....) il .....(data)  
residente a ..... (prov. ...., stato .....)  
via ..... n° .....,  
codice fiscale ..... documento d'identità n. ....  
..... rilasciato da .....

in qualità di Legale Rappresentante / titolare dell'impresa  
.....

codice fiscale ..... partita I.V.A. n. ....  
..... con sede legale in  
..... (prov. ...., stato  
.....) via ..... n. .... (CAP  
.....) e sede operativa/amministrativa in ..... (prov.  
....., stato .....) via ..... n.  
..... (CAP .....

tel. N. .... E-mail ....., iscritta nel  
registro delle imprese della C.C.I.A.A. di ..... (città), numero di iscrizione  
..... (ai concorrenti aventi sede in altri Stati membri è fatto obbligo di riferirsi al  
registro equivalente del proprio paese: ....., numero di  
iscrizione.....)

Ai sensi degli articoli 46 e 47 del DPR 28/12/2000, n. 445 e s.m.i., consapevole che, a norma dell'art. 76 del DPR 445/2000 e s.m.i., chiunque rilascia dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice



penale e delle leggi speciali,

### DICHIARA

1. di non trovarsi in nessuna delle condizioni di esclusione di cui agli artt. 94 e 95 del D. Lgs 36/2023 e s.m.i.;
2. di essere in grado di fornire il servizio così come descritto nell'Allegato 2) relativo ai requisiti funzionali e tecnici;
3. di possedere al momento della presentazione della manifestazione d'interesse un applicativo digitale dedicato al networking sociale già operativo, utilizzabile e disponibile sul mercato che risponde a tutti i requisiti funzionali e tecnici di cui ai punti 1 e 2 dell'Allegato 2);
4. di accettare, senza riserva alcuna, tutte le condizioni previste nel presente avviso pubblico;
5. che l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) al quale l'Ateneo dovrà inviare le comunicazioni relative all'affidamento in oggetto è il seguente: [protocollo@pec.unive.it](mailto:protocollo@pec.unive.it); **in alternativa (solo per gli operatori economici aventi sede in altri Stati)**, che l'indirizzo di posta elettronica al quale l'Ateneo dovrà inviare le comunicazioni relative alla procedura in oggetto è il seguente: [global.engagement@unive.it](mailto:global.engagement@unive.it).

### MANIFESTA

l'interesse ad offrire all'Ateneo il servizio in oggetto.

#### Allega:

1. descrizione dettagliata dell'applicativo digitale per networking sociale degli studenti e delle studentesse internazionali e delle sue funzionalità;
2. *(in caso di impossibilità di firmare con firma digitale qualificata e validabile)* copia di documento di identità del sottoscrittore in corso di validità.

Data .....

IL LEGALE RAPPRESENTANTE



## **ALLEGATO 2) – Requisiti funzionali e tecnici**

### **OGGETTO: SERVIZIO DI NETWORKING SOCIALE ATTRAVERSO APPLICATIVO DIGITALE PER STUDENTI E STUDENTESSE INTERNAZIONALI**

Il servizio in oggetto deve presentare e requisiti funzionali e tecnici di seguito elencati.

#### **1. REQUISITI FUNZIONALI**

##### **1.1. TIPOLOGIE DI UTENTI**

L'applicativo digitale usato per fornire il servizio deve essere a disposizione delle seguenti tipologie di studenti e studentesse:

- future matricole cafoscarine che hanno superato la selezione per un corso di studio di laurea o di laurea magistrale;
- studentesse e studenti internazionali in scambio a Ca' Foscari per un semestre o un anno accademico;
- attuali matricole cafoscarine facenti parte del programma Buddy.

Solo questi studenti e studentesse (d'ora in poi "gli utenti") verranno invitati ad accedere all'applicativo digitale tramite link condiviso via mail da parte dell'Ufficio Relazioni Internazionali di Ateneo in base alla loro appartenenza ad una delle categorie sopraindicate.

##### **1.2. ESPERIENZA DEGLI UTENTI**

Per usufruire dell'applicativo digitale, gli utenti devono registrarsi e creare un profilo in modo da poter interagire con altri utenti attraverso varie funzionalità, le principali delle quali sono le chat 1-a-1, le chat di gruppo, e la pubblicazione di eventi. L'applicativo deve ispirarsi ad agli strumenti di social networking più comuni, particolarmente Facebook.

Il servizio deve essere pensato per permettere agli utenti di agire in autonomia, senza la necessità di un coinvolgimento dello staff dell'Ufficio Relazioni Internazionali, se non per difficoltà riguardanti il primo accesso.

L'applicativo digitale usato per fornire il servizio deve essere pensato per stimolare in maniera attiva l'interazione degli utenti, adottando lo spirito e impiegando gli strumenti tipicamente associate a piattaforme di social media.

##### **1.3. SETTAGGIO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

La collaborazione dell'Ateneo alla predisposizione/personalizzazione e alla messa a disposizione dell'applicativo digitale di networking sociale deve rappresentare un carico di lavoro estremamente



limitato, da non eccedere un totale di 10 ore, nello spirito di servizi digitali “plug and play”.

#### 1.4. FUNZIONALITA' E CARATTERISCHE PRINCIPALI

L'applicativo digitale deve predisporre delle seguenti funzionalità:

Filtri per la ricerca di utenti	Filtri intelligenti on/off devono consentire agli utenti di cercare e connettersi con altre persone in base ai seguenti criteri: nazionalità, attività/hobby, campus o campo/corso di studio.
Funzionalità di gruppo	Un ambiente per scambi di gruppo che consente di creare e unirsi a gruppi pubblici o privati. I gruppi funzionano come conversazioni di gruppo dedicate in cui gli utenti possono chattare ma anche creare e condividere eventi di gruppo a cui altri possono partecipare. L'ambiente di gruppo include gruppi per divertimento, sport, studio e altri. Tutti i gruppi sono generati dagli utenti. Questa funzionalità rappresenta uno strumento efficace per formare comunità interdisciplinari, stimolare le interazioni e trovare e aiutarsi a vicenda facilmente.
Mappatura delle provenienze degli utenti	Questa funzionalità consente agli utenti di vedere su una mappa del mondo da dove provengono le altre persone a livello di città.
Sezione informativa generale	Questa funzionalità ha il compito di indirizzare gli utenti verso informazioni d'interesse sul sito web dell'università, aiutando una transizione fluida all'utilizzo del sito web dell'Ateneo.
Sezione dedicata agli utenti dell'università in mobilità outgoing	Un ambiente di connessione tra gli utenti che stanno per affrontare un periodo di scambio presso università partner presenti nella piattaforma.
Facilitazione connessioni in base a caratteristiche comuni	L'applicativo mostra agli utenti le persone più “rilevanti” con cui connettersi in base ai loro input e ad algoritmi intelligenti come l'attività dell'utente e lo stato di arrivo.
Profilo utente elaborato	Gli utenti possono evidenziare i loro interessi e hobby nei loro profili per trovare persone affini.
Condivisione di immagini/video	L'applicativo prevede la possibilità di condividere video/immagini nelle chat di gruppo e nelle chat 1-a-1.
Sezione degli annunci	Predisposizione di uno spazio per pubblicare notizie importanti o aggiornamenti che necessitano di attenzione.
Sezione eventi	Visualizza gli eventi imminenti, creati dagli utenti o dall'università.
Funzionalità di segnalazione e blocco	Gli utenti possono essere bloccati o segnalati per comportamenti inappropriati. Il blocco si applica alle interazioni 1-a-1, mentre la segnalazione influisce sull'accesso complessivo di un utente



	all'applicativo. Queste funzioni devono rispettare i requisiti legali per le piattaforme di social networking.
Accessibilità geografica	L'applicativo digitale deve essere disponibile in tutto il mondo.
Conformità GDPR	L'applicativo digitale deve essere pienamente conforme al GDPR con opzioni di cancellazione del profilo e la possibilità di richiesta dei dati.
Riconoscimento utenti d'eccellenza	Questo è uno status che l'applicativo assegna agli utenti che utilizzano l'applicativo digitale da più di un anno e che hanno dimostrato di essere particolarmente disponibili a comunicare con gli utenti più nuovi.

### 1.5. DASHBOARD AMMINISTRATIVA

L'applicativo digitale di networking sociale deve fornire una dashboard amministrativa per permettere allo staff dell'Ateneo di monitorare ed analizzare l'attività degli utenti.

La dashboard deve avere i seguenti requisiti:

Branding	l'applicativo digitale deve essere personalizzabile con l'uso dei colori e del logo dell'Ateneo.
Analisi cicli	Disponibilità di statistiche sull'efficacia di ogni ciclo di utilizzo (anno accademico).
Analisi engagement	Disponibilità di statistiche sull'engagement in tempo reale come il numero di utenti iscritti, i messaggi inviati e le connessioni medie per utente.
Report popolarità gruppi	Una chiara panoramica dei gruppi più attivi e coinvolgenti sulla piattaforma e degli argomenti discussi.
Report vari	Report in tempo reale sul numero di utenti attivi e sul loro comportamento; sul numero di profili incompleti; sul numero di profili cancellati; sul numero di utenti bannati; sul numero di nazionalità diverse degli utenti; sul numero di diversi corsi di studio rappresentati dagli utenti; numero medio di connessioni che ogni utente effettua.
Distinzioni per ciclo di utilizzo	Una funzione che distingue le prestazioni tra diversi cicli di utilizzo.
Elenco utenti	Una visualizzazione di una lista dei nomi degli utenti presenti sull'applicativo digitale.
Raccolta testimonianze di utenti in tempo reale	Segnalazione in tempo reale delle testimonianze sull'Ateneo.
Domande di registrazione personalizzate	La possibilità per le università di aggiungere domande personalizzate al processo di registrazione degli utenti.



Sondaggi per utenti	L'applicativo deve condurre sondaggi per raccogliere il feedback degli utenti sulla loro esperienza.
Cancellazione utenti	La capacità di eliminare degli utenti dall'applicativo digitale quando necessario per motivi comportamentali o per la cessazione degli studi presso l'Ateneo.
Configuratore di ruoli	Configurare quali ruoli sono ammessi sull'applicativo digitale.
Configuratore di filtri di connessione	Configurare quali filtri gli utenti possono utilizzare per trovare connessioni 1-a-1.
Configuratore accesso	Configurare attraverso quali metodi gli utenti possono registrarsi e accedere all'applicativo digitale.
Configuratore elenco degli studi	Configurazione degli elenchi di studi disponibili per gli utenti da selezionare sull'applicativo digitale.
Configuratore tipo di laurea/esperienza accademica	Configurare quali tipi di laurea sono disponibili sull'applicativo digitale e come sono denominati.
Configuratore campus	Configurare e gestire quali campus gli utenti possono scegliere.
Settaggio sezione guida all'arrivo	La possibilità di predisporre una sezione dell'applicativo digitale che funge da guida all'arrivo personalizzabile.
Scaricare risorse	L'opzione di scaricare risorse dalla dashboard, inclusi report sulle prestazioni.
Esportare elenchi utenti	La possibilità di scaricare ed esportare elenchi di utenti dalla piattaforma.
Verifica a 2 fattori	Un'opzione per abilitare la verifica a 2 fattori per la dashboard per proteggere dagli attacchi informatici e mettere in sicurezza i dati raccolti.

## 1.6. MODERAZIONE DELLE INTERAZIONI

L'applicativo digitale di networking sociale deve essere un contesto sicuro e responsabile grazie alla moderazione ed al monitoraggio dell'Operatore economico. Pertanto, l'Operatore economico deve predisporre e far accettare agli utenti un codice di comportamento nonché fornire all'Ateneo servizi di moderazione completi con almeno tre livelli di supervisione: moderazione AI, meccanismi di segnalazione e blocco degli utenti; un Community Manager umano.

Più specificatamente, le attività di moderazione devono prevedere i seguenti aspetti/funzionalità:

Monitoraggio quotidiano della comunità	I/le moderatori/moderatrici dell'Operatore Economico devono supervisionare l'attività della comunità ogni giorno per garantire che problemi di supporto o moderazione sia affrontato prontamente,
--	---



	assicurando che le conversazioni siano sempre rispettose e sicure.
Meccanismi di segnalazione e blocco	Attraverso la comunità, gli utenti devono poter bloccare o segnalare qualsiasi utente che si comporti in modo inappropriato, consentendo all'Operatore Economico di agire. Inoltre, l'applicativo digitale deve avere la capacità di segnalare messaggi specifici per la revisione, garantendo che sia gli utenti sia la comunità possano mantenere in modo collaborativo un ambiente sicuro e rispettoso.
Percorsi di escalation per casi sensibili	L'applicativo digitale ha un processo di escalation strutturato per i contenuti segnalati, garantendo che i casi sensibili siano esaminati e gestiti dai/dalle moderatori/moderatrici con cura. Per promuovere l'equità e la trasparenza, gli/le utenti possono fare appello alle decisioni di moderazione.

## 1.7. MANUTENZIONE E PULIZIA

L'Operatore Economico deve fornire i seguenti servizi riguardanti la manutenzione e la pulizia dell'ambiente di interazione dell'applicativo digitale:

Pulizia periodica dell'ambiente di interazione	Dopo ogni ciclo di attività, deve essere pulito l'ambiente per garantire che messaggi e gruppi rimangano rilevanti e accoglienti per nuovi utenti in arrivo.
Assistenza alla comunicazione	L'Ateneo deve ricevere formazione sull'impostazione della promozione e della comunicazione del servizio agli utenti.
Ingaggio di utenti di cicli precedenti	L'applicativo digitale permette l'ingaggio targettizzato di utenti anche oltre la fase di iscrizione, riattivandoli in momenti chiave come prima delle festività natalizie o quando si registrano nuove matricole.
Report	Possibilità di generare report dettagliati sull'attività della comunità per misurare l'engagement e le tendenze del comportamento dell'utenza.
Figura di supporto tecnico/strategico dedicato	Disponibilità di una figura di supporto dedicato per rispondere a domande e garantire lo sfruttamento massimo dell'applicativo digitale.
Gestore di account dedicato	Deve essere disponibile un gestore di account strategico che aiuta a ottimizzare l'uso dell'applicativo digitale e a raggiungere i migliori risultati possibili.

## 2. REQUISITI TECNICI

### 2.1. REQUISITI TECNICI GENERALI

L'Operatore Economico deve dichiarare e garantire la compatibilità certificata dell'applicativo



digitale con tutti i principali tipi di dispositivi personali (smartphone e tablet) e della sua dashboard amministrativa con i browser più diffusi nelle versioni più recenti (Chrome, Safari, FireFox, Edge) garantendo l'aggiornamento alle successive evoluzioni.

L'applicativo e l'interfaccia Web della dashboard amministrativa devono:

- a) essere "responsive", ovvero il layout e l'interfaccia devono adattarsi al dispositivo con cui si effettua l'accesso ai servizi;
- b) essere disponibili per tutte le piattaforme mobili (smartphone e tablet con sistemi operativi Android e iOS);
- c) rispettare gli standard di accessibilità e usabilità previsti per le pubbliche amministrazioni.

## 2.2. CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Operatore Economico deve rispettare le prescrizioni in materia di protezione dei dati personali previste dal Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e dal D.lgs. 196/2003 fin dalla progettazione dell'applicativo digitale e della dashboard amministrativa e per tutta la durata di erogazione del servizio in oggetto (principi di "privacy by design" e "privacy by default").

Nell'ambito del servizio fornito, l'Operatore Economico è autorizzato ad effettuare esclusivamente i trattamenti di dati personali concordati con l'Ateneo e strettamente necessari per l'erogazione del servizio contrattualmente previsto, nel rispetto delle istruzioni dalla stessa impartite in specifico atto con il quale l'Operatore Economico viene nominato Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR. Con il predetto atto, l'Operatore Economico assumerà, inoltre, i compiti di Amministratore di Sistema ai sensi del Provvedimento del 24 dicembre 2008.

L'Operatore Economico, nel suo operato, si impegna a rispettare quanto previsto dal "Codice di Condotta per il trattamento dei dati personali effettuato dalle imprese di sviluppo e produzione software gestionale"<sup>1</sup> emanato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali con provvedimento del 17 ottobre 2024<sup>2</sup>.

## 2.3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio deve essere reso disponibile agli utenti attraverso un applicativo digitale e non richiedere l'installazione di componenti software presso i datacenter dell'Ateneo; il dashboard amministrativo deve essere disponibile senza l'installazione di componenti software presso i datacenter dell'Ateneo.

## 2.4. MISURE MINIME DI SICUREZZA ICT

Il servizio deve, in tutte le sue componenti, garantire il rispetto di:

- "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni"<sup>3</sup> di cui alla Circolare AgID 18 aprile 2017, n. 2/2017;

<sup>1</sup><https://www.gpdp.it/documents/10160/0/Codice+di+condotta+per+il+trattamento+dei+dati+personali+effettuato+dalle+imprese+di+sviluppo+e+produzione+di+software+gestionale.pdf/a89ad70a-ee18-22fa-8e01-578b04f1023e?version=2.0>

<sup>2</sup> <https://www.gpdp.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/10075998>

<sup>3</sup> <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/05/05/17A03060/sg>



- requisiti di sicurezza ICT individuati come rilevanti per la fornitura sulla base della Tabella 6 “Matrice azioni tipologia-fornitura” del punto 2.3.15 delle “Linee guida AgID Sicurezza nel Procurement ICT”<sup>4</sup> (Determinazione AGID n. 220/2020 del 17/05/2020) e descritti nell’Appendice A di tale documento;
- tutti i trasferimenti di dati a mezzo rete (anche su interfacce locali) dovranno essere protetti tramite l’uso di Transport Layer Security (TLS) e Cipher Suite allo stato dell’arte, di cui alla Determinazione AgID n. 471 del 5 novembre 2020;
- adozione delle Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)<sup>5</sup>;
- lo sviluppo deve rispettare, in tutte le sue fasi, le Linee guida AgID per lo sviluppo del software sicuro<sup>6</sup>;
- lo sviluppo deve avvenire seguendo le “OWASP secure coding practices”<sup>7</sup>.

Il rispetto di tali requisiti deve essere garantito, sia nella fase di realizzazione ed avvio del servizio che nell’erogazione a regime per tutta la durata del contratto, anche a fronte di eventuali variazioni del contesto tecnologico di riferimento o normativo di competenza (es. aggiornamento delle “Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni” da parte di AgID).

## 2.5. DISLOCAZIONE DEI DATACENTER

I datacenter dell’Operatore Economico ove sono collocati:

- i server utilizzati per l’erogazione dei servizi contrattualmente previsti;
- i dati raccolti e trattati nell’ambito dell’erogazione dei servizi;
- i siti di backup e *disaster recovery*;

devono essere dislocati esclusivamente nel territorio dell’Unione Europea.

## 2.6. BUSINESS CONTINUITY

L’applicativo digitale deve di norma essere attivo ed utilizzabile 24h/giorno e 7 giorni su 7, festivi compresi.

## 2.7. SCALABILITY

L’applicativo digitale deve essere in grado di supportare l’invio di oltre 10 milioni di messaggi al mese e oltre 1 milione di utenti contemporaneamente.

<sup>4</sup> [https://trasparenza.agid.gov.it/archivio28\\_provvedimenti-amministrativi\\_0\\_122261\\_725\\_1.html](https://trasparenza.agid.gov.it/archivio28_provvedimenti-amministrativi_0_122261_725_1.html)

<sup>5</sup> <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/tls-e-cipher-suite>

<sup>6</sup> [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/documentazione/lineeguidasicurezza-introduzione.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/documentazione/lineeguidasicurezza-introduzione.pdf)

<sup>7</sup> <https://owasp.org/www-project-secure-coding-practices-quick-reference-guide/>



## **2.8. MANUTENZIONE CORRETTIVA**

Per “manutenzione correttiva” si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure, dei programmi e di tutti i componenti del servizio in oggetto. L'attività di manutenzione correttiva deve essere erogata relativamente al servizio in esercizio, ivi comprese le componenti software che l'Operatore Economico nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo nell'ambito della manutenzione normativa, adeguativa ed evolutiva.

Tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione e/o delle funzioni o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del servizio e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente.

Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione degli impedimenti suddetti, e all'implementazione di funzionalità o caratteristiche previste dalle specifiche di progetto che risultassero non perfettamente aderenti a quanto concordato, e può riguardare tutti gli elementi che concorrono all'erogazione del servizio, come ad esempio codice sorgente, interfacce, basi di dati.

## **2.9. ADEGUAMENTI NORMATIVI**

L'Operatore Economico dovrà implementare il servizio, in accordo con l'Ateneo, in relazione ad eventuali adeguamenti normativi del software che si rendessero necessari per gli ambiti ricompresi nel servizio oggetto dell'avviso per effetto di nuove disposizioni di legge e/o di regolamenti governativi per l'applicazione delle leggi stesse.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono da intendere come adeguamento normativo le modifiche da apportare alle applicazioni in seguito a variazioni di regolamenti e norme in materia di sicurezza e protezione dati o le modifiche di regolamenti e norme specifiche del settore in cui viene utilizzata l'applicazione. Le attività di adeguamento normativo sono già incluse nel costo del servizio e non comporteranno:

- a) alcun onere aggiuntivo per l'Ateneo;
- b) alcuna decurtazione delle ore/uomo disponibili per le attività di manutenzione evolutiva.

In linea di massima, l'adeguamento normativo legato a mutamenti normativi di carattere nazionale ed europeo che hanno ricadute sul servizio sia sotto il profilo tecnico che di contesto di applicazione, è dovuto senza che sia effettuata esplicita richiesta da parte dell'Ateneo.

I rilasci dei corrispondenti aggiornamenti agli applicativi dovranno essere effettuati, dapprima in ambiente di test e successivamente in produzione, in tempo utile per consentire all'Ateneo il rispetto delle scadenze fissate dalla normativa.

## **2.10. SUPPORTO AL TERMINE DEL CONTRATTO O IN CASO DI CESSAZIONE DEL CONTRATTO**

L'Operatore Economico si impegna, senza costi aggiuntivi, in caso di interruzione del rapporto a cancellare i dati in suo possesso rilasciando apposita dichiarazione.



## **2.11. REQUISITI DI ETICA DEI DATI**

L'applicativo digitale non deve avere modelli di business alternativi per guadagnare sui dati degli/delle utenti o avere flussi di entrate alternativi oltre all'importo fisso definito. Nessuna pubblicità e nessuna altra partnership con fornitori commerciali per la pubblicità di servizi o l'uso dei dati degli/delle utenti è permesso per scopi commerciali.