



Specifiche tecniche

AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO PER L'INDIVIDUAZIONE DI UN SOGGETTO A CUI AFFIDARE LA FORNITURA DI UN SISTEMA DI CARTE FEDELTA' DA APPRONTARE NELLE TREDICI FARMACIE CITTADINE IN GESTIONE AD AGECE.

SPECIFICHE TECNICHE

1. Premesse

2. Oggetto della fornitura

3. Elementi della fornitura

3.1. Garanzie e Servizi di supporto, assistenza e formazione

1. Premesse

Il presente documento denominato “Specifiche tecniche” ha lo scopo di definire, in via puramente preliminare, le caratteristiche tecniche ed i requisiti della fornitura e gestione di un sistema di carte fedeltà da approntare nelle tredici farmacie cittadine in gestione ad Agec.

2. Oggetto dell'appalto

L'oggetto dell'appalto è rappresentato dalla fornitura alle tredici farmacie in gestione Agec di un sistema di carte fedeltà e relativo software di gestione, che dovrà essere perfettamente integrato con il software di gestione delle farmacie “wingesfar”. La fornitura comprende sia l'avvio e l'installazione dei software necessari che la gestione, manutenzione e assistenza del sistema per un periodo di due anni.

Trattandosi di un gruppo di farmacie, il software dovrà consentire di gestire le iniziative e le pratiche connesse alla carta fedeltà (es. inserimento ed elaborazione dati) anche dalla sede centrale di Agec tramite appositi moduli di collegamento, anch'essi compresi nella fornitura.

3. Elementi dell'appalto

L'obiettivo è realizzare tramite la card ed il software di gestione connesso una serie di iniziative di fidelizzazione della clientela quali, ad esempio:

- creazione di piani promozionali e offerte mirate
- comunicazioni commerciali e “di cortesia”
- creazione di database marketing con anagrafiche clienti
- accumulo punti per sistemi premianti
- creazione e gestione di gift card
- area web per accesso e visualizzazione a clienti di dati, punti , coupon, ecc.

La fornitura dovrà prevedere l'installazione di un software di gestione delle fidelity card in ciascuna delle tredici farmacie e presso la sede centrale Agec e la consegna di un adeguato numero di card da distribuire in ogni farmacia, con una personalizzazione della stessa da concordare con Agec. Il fornitore dovrà inoltre dare idonea assistenza in tutte le attività sopra elencate.

Dovranno essere assicurati dal fornitore la corretta gestione dei dati raccolti e dell'informativa ai clienti nonché tutti gli adempimenti relativi al regolamento europeo 2016/679 per la privacy collegati all'utilizzo della card.

Il fornitore, su richiesta ed in accordo con Agec, dovrà provvedere alla realizzazione di operazioni a premi, occupandosi anche di espletare tutti gli adempimenti burocratici ad esse attinenti (es. redazione regolamenti e deposito, notifica al Ministero competente, calcolo e accensione della garanzia fidejussoria a favore dello Stato, ecc.)



Il sistema offerto andrà installato sulla piattaforma hardware di AGECE e configurato sui server e sulle postazioni utente, a cura del fornitore e secondo un programma concordato con Agec. I costi per eventuali moduli di comunicazione a e da wingsfar sono a totale carico del fornitore.

Sarà compito del fornitore sviluppare un Piano di Lavoro per la fase di impianto e avvio, indicando le attività e i tempi di realizzazione necessari.

Durante tutto il periodo di impianto ed avvio del sistema, il fornitore, periodicamente, documenterà lo stato di avanzamento dei lavori così come previsto nel Piano di Lavoro, motivando gli eventuali scostamenti riscontrati tra lo stato effettivo e quanto indicato nel Piano stesso.

Durante il periodo di gestione il fornitore dovrà provvedere a tutti gli aggiornamenti del software installato, alla manutenzione ed all'assistenza, come meglio specificato nel punto seguente.

3.1 Garanzie e Servizi di supporto, assistenza e formazione del personale

Oltre all'assistenza per tutte le attività sopra descritte, da concordarsi con Agec secondo le necessità e senza limitazioni in termini di ore impiegate, Il fornitore dovrà prevedere l'erogazione di sessioni di formazione, in loco, per il personale della Farmacia e della sede centrale di Agec (compreso personale tecnico informatico e amministrativo), al fine di illustrare sia le applicazioni pratiche di tutte le funzioni operative del sistema che le modalità di corretto utilizzo dello stesso.

Unitamente alle garanzie stabilite per legge il fornitore dovrà garantire un'assistenza per tutte le problematiche operative legate alla Card e al software di gestione in remoto dalle ore 8,30 alle ore 19,30, dal lunedì al sabato, prevedendo, in caso di necessità, l'intervento sul posto entro 24 ore dalla segnalazione del guasto.

