

**Consultazione preliminare di mercato, ai sensi dell'art.66
comma 1 del D. Lgs 50/2016, per l'affidamento del servizio di
assistenza specialistica sul sistema di gestione delle code di
utenti**

Agenzia delle entrate-Riscossione
Via G. Grezar 14
00142 Roma
pianif.acquisti.monit.contratti@pec.agenziariscossione.gov.it

PREMESSA

L'Ente Pubblico Economico "Agenzia delle entrate-Riscossione" (di seguito anche solo Agenzia) intende procedere all'affidamento del servizio di assistenza specialistica sul sistema di gestione delle code di utenti, come di seguito meglio dettagliato. Preliminarmente all'avvio della relativa procedura di affidamento, l'Agenzia ritiene opportuno procedere ad una consultazione del mercato ai sensi dell'art. 66 comma 1 del D. Lgs 50/2016, al fine di verificare se tali servizi abbiano un mercato di riferimento.

All'esito della presente consultazione l'Agenzia, ove ne ricorrano i presupposti, valuterà di procedere tramite procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 2 lett. b) per le eccezioni di cui ai punti 2) e 3) del D. Lgs 50/2016.

Pertanto, in considerazione di quanto sopra espresso, si richiede agli operatori economici interessati di fornire il proprio contributo - previa presa visione dell'informativa sotto riportata ed autorizzazione al trattamento dei dati personali - compilando il questionario di seguito allegato, che dovrà essere sottoscritto dal legale rappresentante ovvero da procuratore munito di idonei poteri di rappresentanza (allegando copia della procura, qualora tali poteri non risultino dal Registro delle Imprese).

Il documento dovrà essere inviato entro **20 (venti) giorni** dalla data di pubblicazione, sotto riportata, al seguente indirizzo PEC:

pianif.acquisti.monit.contratti@pec.agenziariscossione.gov.it.

Tutte le informazioni fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell'iniziativa in oggetto.

Dall'utilizzo di tale procedura di consultazione non derivano vincoli per l'Agenzia, né alcuna aspettativa, di fatto o di diritto, da parte degli operatori di mercato relativa allo svolgimento del procedimento selettivo.

L'Agenzia si riserva la facoltà di interrompere, modificare, prorogare, sospendere la procedura, consentendo, a richiesta dei soggetti intervenuti, la restituzione della documentazione

eventualmente depositata, senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

L'Agenzia, salvo quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

I contributi forniti non possono contenere offerte o proposte contrattuali e sono trasmessi all'Agenzia secondo le modalità previste nell'avviso.

I soggetti che partecipano alla consultazione indicano se i contributi forniti contengono informazioni, dati o documenti protetti da diritti di privativa o comunque rivelatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione utile a ricostruire la posizione del soggetto nel mercato e la competenza del soggetto nel campo di attività di cui alla consultazione.

La partecipazione alla consultazione preliminare non costituisce condizione di accesso alla successiva procedura selettiva. Dalla partecipazione al procedimento di consultazione non possono derivare, per il soggetto partecipante, vantaggi, di qualunque natura, nello svolgimento della successiva procedura selettiva.

Roma, **21/06/2022**

Dati Azienda

Azienda
Indirizzo
Nome e Cognome del referente
Ruolo in azienda
Telefono
Fax
Indirizzo e-mail
Data di compilazione

INFORMAZIONI PER L'INTERESSATO [art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati]

Agenzia delle Entrate (di seguito, per brevità, AdeR), con sede legale in via Giuseppe Grezar, 14 – 00142 Roma, codice fiscale e partita IVA: 13756881002 è Titolare del trattamento dei dati personali da Lei conferiti.

AdeR provvede alla raccolta ed al trattamento dei Suoi dati personali, forniti mediante la compilazione del presente documento di consultazione di mercato, con il suo consenso, che può essere revocato in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

La raccolta ed il trattamento dei predetti dati personali sono effettuati al solo fine di consentire ad AdeR di condurre le attività connesse alla consultazione preliminare di mercato avvalendosi della facoltà prevista dall'art. 66 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma la mancata comunicazione degli stessi comporta l'impossibilità di partecipare alla consultazione.

Il trattamento dei dati avviene anche mediante l'utilizzo di strumenti elettronici, per il tempo e con logiche strettamente correlati alle predette finalità e comunque in modo da garantirne la sicurezza e

la riservatezza, nel rispetto delle previsioni normative, anche europee, in materia di protezione dei dati personali.

La conservazione, da parte di AdeR, dei dati personali conferiti avverrà per il tempo necessario alla gestione della consultazione stessa.

I dati personali conferiti, se necessario per le finalità di cui sopra, potranno essere comunicati:

- ai soggetti cui la comunicazione dei dati debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria, ovvero per adempiere ad un ordine dell'Autorità Giudiziaria;
- ai soggetti designati dal Titolare, in qualità di Responsabili ovvero alle persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto l'autorità diretta del Titolare o del Responsabile;
- ad altri eventuali soggetti terzi, nei casi espressamente previsti dalla legge, ovvero ancora se la comunicazione si renderà necessaria per la tutela di AdeR in sede giudiziaria, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali conferiti non saranno oggetto di diffusione se non per ottemperare ad obblighi espressamente previsti dalla legge.

Lei ha il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e/o verificarne l'utilizzo. Ha, inoltre, il diritto di chiedere, nelle forme previste dall'ordinamento, la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti; nei casi indicati dal Regolamento UE n. 679/2016, fatta salva la speciale disciplina prevista per alcuni trattamenti. Può altresì chiedere - decorsi i previsti termini di conservazione - la cancellazione dei dati o la limitazione del trattamento; l'opposizione al trattamento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, è consentita salvo che sussistano motivi legittimi per la prosecuzione del trattamento.

Esclusivamente per esercitare i diritti sopra indicati potrà utilizzare, secondo le modalità indicate al seguente link:
<https://www.agenziaentrateriscossione.gov.it/export/it/Gruppo/Modal>

[ita-di-presentazione-istanze.pdf](#), i dati di contatto del Titolare del trattamento:

Agenzia delle entrate-Riscossione, Struttura a supporto del Responsabile della protezione dei dati, Via Giuseppe Grezar n. 14 – 00142 Roma oppure l'indirizzo di posta elettronica certificata: protezione.dati@pec.agenziaiscossione.gov.it.

Il dato di contatto del Responsabile della protezione dei dati è: dpo@pec.agenziaiscossione.gov.it.

Qualora ritenga che il trattamento sia avvenuto in modo non conforme al Regolamento UE n. 679/2016, Lei potrà inoltre rivolgersi all'Autorità di controllo, ai sensi dell'art. 77 del medesimo Regolamento.

Ulteriori informazioni in ordine ai Suoi diritti sulla protezione dei dati personali sono reperibili sul sito web del Garante per la protezione dei dati personali all'indirizzo www.garanteprivacy.it.

Si dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali conferiti mediante la compilazione del presente documento e si autorizza il trattamento dei medesimi dati.

Obiettivo della Consultazione

L'Agenzia, ai sensi dell'art. 66 comma 1 del D. Lgs 50/2016 e in conformità alle Linee Guida dell'ANAC n. 8 del 17 ottobre 2017 "Ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili", nonché alle Linee Guida dell'ANAC n. 14 del 6 marzo 2019 "Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato", tramite la presente iniziativa intende:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa stessa al fine di assicurare la più ampia diffusione delle informazioni e ottenere la più efficace partecipazione da parte dei soggetti interessati;
- conoscere se il servizio di sviluppo software sul prodotto attualmente in uso abbia un mercato di riferimento e le eventuali soluzioni tecniche disponibili, nonché le condizioni di prezzo mediamente praticate;
- rilevare l'effettiva esistenza di più operatori economici potenzialmente interessati alla prestazione dei servizi di cui al precedente punto;
- verificare l'esistenza sul mercato di eventuali sistemi alternativi a quello attualmente in uso, aventi caratteristiche e funzionalità analoghe, con la preferenza per sistemi aperti e licenze open, nonché le relative condizioni di prezzo mediamente praticate, al fine di valutarne l'eventuale convenienza rispetto al sistema in uso;
- descrivere al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei prodotti e servizi oggetto di analisi;
- effettuare una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico delle diverse soluzioni disponibili sul mercato, ai sensi dell'art. 68 del D.lgs. n. 82/2015 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e delle Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni, adottate da AGID con Determinazione n. 115 del 9 maggio 2019;
- valutare, ove ne ricorrano i presupposti, di procedere all'affidamento, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b), per le ipotesi di cui ai punti 2 e 3, del D. Lgs. 50/2016, tramite procedura negoziata.

1. Descrizione del fabbisogno

A seguito di procedura aperta ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 163/2006, prima, e successivamente negoziata ai sensi dell'art.63, comma 2, lettera b), nn. 2 e 3 del D. Lgs. 50/2016, AdeR ha acquisito le apparecchiature, nonché le licenze software e i servizi annessi di manutenzione hardware e software per la gestione evoluta delle code di utenza presso i propri sportelli di servizi al pubblico basato sui Codometri Solari modello Totem ETK1623 (prodotti e licenziati dalla società Solari di Udine Spa).

Qui di seguito alcune caratteristiche tecniche della soluzione implementata:

Architettura di principio

Il sistema implementa una Gestione Attese di tipo centralizzato con tutti i dati applicativi che transitano per il sistema centrale in tempo reale. La comunicazione tra sistema centrale e periferiche è realizzata mediante WAN su protocollo TCP/IP.

Totem

Sistema Operativo	Ubuntu 14.04 LTS
Server Periferico	webapp
Applicazione	Totem
Accesso remoto	VNC Server e SSH Server
Setup facilitato	DHCP client
Sincronizzazione oraria	NTP client

Totem Virtuale

Sistema Operativo	Ubuntu 14.04 LTS
Server Periferico	webapp
Accesso remoto	VNC Server e SSH Server
Setup facilitato	DHCP client
Sincronizzazione oraria	NTP client

Display riepilogativo

Sistema Operativo	Ubuntu 14.04 LTS
Applicazione	monitorsala
Accesso remoto	VNC Server e SSH Server
Setup facilitato	DHCP client

Sincronizzazione oraria	NTP client
-------------------------	------------

Display di Sportello

Sistema Operativo	Ubuntu 14.04 LTS
Applicazione	Display sportello
Accesso remoto	VNC Server e SSH Server
Setup facilitato	DHCP client
Sincronizzazione oraria	NTP client

Application server

Sistema Operativo	RHEL 6.4 64 bit
Application Server	Tomcat 9.0.41 o successive

Data base

Sistema Operativo	RHEL 6.4 64 bit
DB Server	Oracle 11g R2

Su questo sistema è presente una funzione di prenotazione ticket, sviluppata per AdeR dalla stessa Solari di Udine Spa ed implementata sia a livello di sistema centrale sia sulle periferiche.

Inoltre sul sistema è stata implementata una funzione di Totem "Virtuale" che consente di utilizzare la funzione di prenotazione per poi recarsi presso sportelli dove non sia installato il totem fisico, ma gestendo gli appuntamenti dalla funzione "totem virtuale".

La funzione "totem virtuale" è anche la base sulla quale è stata implementata la funzione di "Sportello Online" che prevede la fase di prenotazione su Solari "Totem Virtuale" riferendosi però ad un appuntamento che verrà espletato tramite un canale virtuale sull'applicazione "Sportello Online".

Sull'impianto sopra descritto sono espresse una serie di necessità che richiederanno modifiche ed implementazioni al sistema Solari.

Le funzionalità presenti nell'attuale sistema in produzione sono:

1. estensione della fascia di prenotazione relativo alla gestione delle prenotazioni anche per i giorni futuri;
2. visualizzazione delle prenotazioni in essere nella Consolle Centrale nell'apposita pagina Prenotazioni;
3. chiusura dei servizi su App Mobile qualora dalla Consolle Centrale si decida di chiudere momentaneamente o per tutta la giornata un servizio relativo ai canali digitali;
4. prenotabilità ticket da canali digitali nel caso in cui il totem non sia in linea o sia spento;
5. report Prenotazioni in Essere;
6. gestione degli slot di prenotazione per app differenziabili per servizio;
7. gestione dell'inserimento in coda di un contribuente che si presenta impossibilitato a fare il check in;
8. possibilità di effettuare il check in manualmente in modo da non alterare il normale smistamento delle code qualora il lettore QR del totem non sia disponibile;
9. blocco cancellazione ticket da canale digitale nel caso di check-in già avvenuto;
10. stampa del ticket cartaceo nel caso di check da prenotazione da canale digitale;
11. inserimento dell'orario di check-in nella maschera di dettaglio ticket (nel caso di prenotazione da canale digitale);
12. servizio di "Totem Virtuale";
13. nuovi servizi di interfacciamento per le prenotazioni riferite al "totem virtuale" ed in particolare ai totem virtuali assegnati a sportelli OnLine.

Ulteriori esigenze di sviluppo

Per la nuova versione del sistema, risultano state definite le seguenti ulteriori esigenze:

- Gestione di verifica e-mail per evitare utilizzo di e-mail fittizie: si tratta di definire un processo di verifica con inoltro, al soggetto che ha effettuato la prenotazione, di un link che dovrà essere confermato dal soggetto stesso in un determinato lasso di tempo che dovrà essere parametrico. Se non avviene la conferma della e-mail, la prenotazione dovrà essere automaticamente annullata e lo slot dovrà ritornare disponibile. Si precisa che questa tipologia di annullamento non dovrà essere conteggiata per il blocco delle prenotazioni del soggetto che ha effettuato un numero eccessivo di annullamenti
- Inserimento di un controllo che blocca la prenotazione dopo un numero X di cicli inserimenti e cancellazione per una determinata e-mail: si tratta di replicare il controllo già esistente per il CF, anche per la mail al fine di diminuire uso pretestuoso e non lecito del servizio
- Inibizione prenotazione per minorenne: si tratta di fare una verifica sul codice fiscale inibendo la prenotazione se lo stesso è riferibile ad un minore; obiettivo è sempre quello di impedire utilizzi pretestuosi del servizio
- Invio all'utente di e-mail di conferma di avvenuta cancellazione: registriamo casi di contestazione da parte di contribuenti che, pur avendo annullato la prenotazione, si presentano lo stesso presso i nostri sportelli, dichiarando di non aver fatto alcun annullamento. L'invio della e-mail di conferma ha la funzione di mitigare tale fenomeno
- Invio automatico di e-mail a fronte di inibizione del servizio in sala: si tratta di far partire una e-mail contestuale all'inserimento dell'inibizione a sistema. La e-mail dovrà

partire per tutti i contribuenti che hanno già effettuato la prenotazione in funzione del tempo di inibizione presente

- Proposizione, a fronte di prenotazioni non disponibili sulla giornata individuata dal contribuente, della prima prenotazione libera nel calendario: si tratta di dare evidenza al contribuente della prima possibilità di prenotazione a sistema.

Per poter realizzare quanto sopra si ritiene che l'impegno di sviluppo necessario sia da valutarsi in 150 gg/pp l'anno, per un totale di 450 gg/pp per tre anni, per un importo stimato pari a €165.000 IVA esclusa.

Domande

- 1) L'Azienda ha la capacità tecnica per soddisfare il fabbisogno dei servizi di sviluppo software sul sistema Solari in uso presso l'Agenzia? In caso positivo, quali certificazioni possiede e/o quali accordi commerciali ha in essere con la società produttrice per rivendita ed erogazione del servizio di sviluppo richiesto?

Risposta:

- 2) Nel caso l'Azienda sia interessata ad offrire i servizi richiesti sul sistema Solari in uso, quali elementi potrebbero essere considerati punti di forza ovvero costituire un limite alla partecipazione all'iniziativa in oggetto?

Risposta:

- 3) Qual è il fatturato specifico medio annuo dell'Azienda relativo a servizi analoghi a quelli di interesse riferito agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili (periodo di riferimento 2019-21)?

Risposta:

- 4) L'Azienda potrebbe offrire soluzioni alternative in grado di soddisfare le necessità dell'Agenzia? In caso affermativo, si chiede di descrivere le caratteristiche delle soluzioni alternative e gli eventuali ambiti in cui sono

impiegate in contesti analoghi a quelli descritti nella descrizione del fabbisogno.

Risposta:

- 5) Nel caso in cui l'Azienda fosse interessata ad offrire soluzioni alternative, quali sono le variabili di offerta proposte per l'utilizzo dei servizi (es. licenze, servizio cloud, modalità di eventuale sostituzione della soluzione in essere, etc.)?

Risposta:

- 6) Nel caso in cui l'Azienda fosse interessata ad offrire soluzioni alternative, quali sono gli elementi che rappresentano i punti di forza dell'offerta ovvero costituiscono un limite alla partecipazione all'iniziativa in oggetto (es. costi ridotti, funzionalità/servizi aggiuntivi, etc.)?

Risposta:

- 7) Nel caso in cui l'Azienda fosse interessata ad offrire soluzioni alternative, si chiede di descrivere le componenti chiave dei costi dei servizi offerti (licenze, manutenzione annuale, assistenza specialistica, etc.), fornendo un range di costo stimato per le esigenze dell'Agenzia, comprensivo di tutte le attività necessarie per garantirsi la soluzione offerta un periodo contrattuale di 36 mesi.

Risposta:

8) Quale caratteristica migliorativa ritiene possa essere indice oggettivo di qualità del servizio offerto?

Risposta:

9) Quali ulteriori informazioni utili o suggerimenti l'Azienda può fornire per il miglior sviluppo dell'iniziativa?

Risposta:

Data

Firma

(Legale rappresentante o procuratore)