

**Consultazione preliminare di mercato, ai sensi dell'art. 77
comma 1 del D. Lgs 36/2023, per l'affidamento del servizio di
manutenzione e supporto specialistico della soluzione
informatica GEMSS per la gestione degli impianti di sicurezza**

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

PREMESSA E MODALITA' DI INVIO DEI CONTRIBUTI

L'Ente Pubblico Economico "Agenzia delle entrate-Riscossione" (di seguito anche solo Agenzia) intende procedere all'affidamento del servizio di manutenzione conservativa ed evolutiva del software GEMMS per la gestione integrata da remoto degli impianti di sicurezza installati presso circa 170 sedi dell'Ente ed in particolare dei Sistemi di allarme antintrusione ed impianti di videosorveglianza.

Preliminarmente all'avvio della relativa procedura di affidamento, l'Agenzia ritiene opportuno procedere ad una consultazione del mercato ai sensi dell'art. 77 comma 1 del D. Lgs 36/2023, al fine di verificare se dette attività manutentive abbiano un mercato di riferimento.

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 **– anche solo per le parti di interesse –** il questionario di seguito allegato, che dovrà essere sottoscritto da persona munita di idonei poteri di rappresentanza.

Il documento dovrà essere inviato entro **30 (trenta) 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 acquisitivo.

L'Agenzia si riserva la facoltà di interrompere, modificare, prorogare, sospendere la consultazione, 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 intendono partecipare alla consultazione dovranno indicare se i contributi forniti contengano 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 competenza e la posizione del soggetto sul mercato nell'ambito di attività oggetto della 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, **14/12/2023**

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 - Riscossione, 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.

Agenzia 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 Agenzia di condurre le attività connesse alla consultazione preliminare di mercato avvalendosi della facoltà prevista dall'art. 77 comma 1 del D. Lgs. n. 36/2023.

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 Agenzia, 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 Agenzia 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/Modalita-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.agenziariscossione.gov.it.

Il dato di contatto del Responsabile della protezione dei dati è: dpo@pec.agenziariscossione.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. 77 comma 1 del D. Lgs 36/2023, 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 manutenzione conservativa ed evolutiva del software di Building Automation GEMMS, 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 soluzioni alternative a quella 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;
- acquisire ogni ulteriore elemento utile ad 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;

1. Descrizione del fabbisogno

In considerazione dell'esigenza di Agenzia di adottare una piattaforma software per la gestione integrata da remoto degli impianti di sicurezza installati presso le sedi dell'Ente ed in particolare dei Sistemi di allarme antintrusione e degli impianti di videosorveglianza, è stata adottata la soluzione software GEMMS che consente la possibilità di gestire a distanza, presso il Security Operations Center (SOC) dell'Agenzia in Roma, ogni aspetto funzionale relativo ai sopracitati sistemi.

Attualmente in azienda è in uso la soluzione software GEMMS, sviluppata da SAET s.r.l., di cui l'Agenzia è proprietaria di Licenza perpetua.

L'utilizzo della suddetta soluzione software ha consentito di realizzare un progetto di centralizzazione degli impianti di sicurezza presso la SOC di Roma che permette la gestione da remoto simultanea degli impianti di allarme e video sorveglianza, attualmente, presso circa 165 siti dell'Ente.

Tale progetto è in corso di ultimazione (residuano alcune sedi della Regione Sardegna ancora da remotizzare nel corso del 2024) e consentirà di avere circa 170 siti (sedi e sportelli) gestiti da tale software.

La soluzione in uso è dimensionata per l'utilizzo di 5 utenze "client" nominali, di cui la principale installata presso la SOC di Roma via Grezar, ed i relativi servizi di manutenzione sono assicurati fino al mese di maggio 2024.

Il fabbisogno dell'Ente è quello di mantenere in esercizio il suddetto software, assicurando la corretta manutenzione dello stesso per il prossimo triennio, al fine di non compromettere i livelli di sicurezza delle sedi per le quali i sistemi di Allarme Antintrusione e Videosorveglianza risultano essere integrati nella piattaforma centralizzata in uso.

Nel corso dell'anno 2023, alla gestione degli impianti di sicurezza, si è aggiunta, in via sperimentale, solo su alcune sedi della Regione Lazio, l'integrazione, sulla stessa piattaforma software, della gestione

della sensoristica per il monitoraggio e controllo delle temperature ai fini del contenimento dei costi energetici.

Nel prossimo triennio (2024/2026) è inoltre previsto uno studio di fattibilità per integrare, sempre sulla medesima piattaforma, la gestione degli impianti antincendio e del controllo accessi.

Per l'acquisizione del servizio di manutenzione correttiva e dei servizi di supporto specialistico per manutenzione evolutiva del software GEMMS (per una decina di giornate uomo complessive), è stata stimata una spesa per un importo complessivo pari ad euro **24.000,00** (ventiquattromila/00) IVA esclusa, per la durata di 36 mesi.

All'esito della consultazione, l'Agenzia effettuerà la valutazione comparativa tra le diverse soluzioni presentate, analizzando la fattibilità e la convenienza di soluzioni tecniche presenti sul mercato che abbiano caratteristiche e funzionalità analoghe a quella in uso.

2. Descrizione delle specifiche del prodotto in uso e della manutenzione richiesta

La piattaforma adottata dall'Ente è il sw GEMMS, sviluppata da SAET I.S. srl (www.saet.org), la quale è basata su un'architettura Client/Server che utilizza protocolli standard CEI/ABI.

Il Server (GEMSS Service) si configura come un servizio di Windows e svolge le seguenti funzioni:

- comunica con gli apparati di campo
- gestisce i Client in tempo reale
- gestisce le funzioni di lettura e scrittura su Data Base Microsoft SQL Server.

Il server presso il quale è installato il software è posizionato presso il Data Center dell'Ente.

Il Posto Operatore è un insieme di componenti hardware e software che costituiscono l'interfaccia utente ai sistemi. In particolare, la

Workstation è personal computer commerciale con Sistema Operativo Windows.

Le principali funzionalità implementate nella soluzione in uso sono:

- Gestione da remoto gli impianti di allarme antintrusione della sede, inclusa Attivazione, Disattivazione dell'impianto e di parte delle sue componenti (sensori);
- Segnalazione, tramite mappa grafica della sede, la presenza di eventuali allarmi in corso presso la sede;
- Gestione da remoto gli impianti di videoregistrazione, con la possibilità di visualizzazione interrogazione e in tempo reale delle immagini della sede, nonché di scarico delle stesse nei tempi previsti per la conservazione delle immagini stesse.

Il servizio realizzato si articola nelle seguenti fasi principali:

1. Impianto di Allarme: interrogazione e consultazione tramite mappa grafica dello stato dell'impianto di allarme della sede dell'Agenzia, in particolare:
 - attivazione dell'allarme;
 - disattivazione dell'allarme;
 - verifica di funzionalità dei singoli componenti dell'impianto;
 - esclusione di specifici componenti;
 - segnalazione di allarme provenienti dalla sede tramite mappa grafica;
2. Impianto TVCC: interrogazione e consultazione tramite mappa grafica dello stato dell'impianto TVCC della sede dell'Agenzia in particolare:
 - visualizzazione da remoto, su interrogazione, delle immagini "live" riprese dall'impianto di videoregistrazione della sede;
 - estrazione da remoto, su richiesta, delle immagini registrate dal DVR/NVR in locale presso la sede AdER, nei limiti dei tempi massimi di conservazione delle stesse attualmente stabiliti in 5 giorni;

I servizi di manutenzione conservativa di interesse sono individuati come di seguito:

- l'assistenza su guasto deve essere fornita dal lunedì al venerdì durante gli orari lavorativi (8-16);
- il servizio deve comprendere il supporto operativo e l'assistenza telefonica (o con altre modalità come la PEC o e-mail) su chiamata dei referenti dell'Ente;
- devono essere previste almeno due attività per anno di manutenzione preventiva programmata, svolta da remoto oppure on site, da effettuarsi con intervallo semestrale, allo scopo di mantenere efficiente il sistema; tra le attività di manutenzione preventiva devono rientrare:
 - verifiche di performance della base dati;
 - verifiche di integrità della base dati;
 - rebuild indici del data base per ottimizzazione;
 - verifiche dei tempi di connettività medi tra il Software e l'Hardware ed eventuale ottimizzazione dei parametri di connessione;
 - verifica dell'efficacia dei meccanismi automatici di back-up del DB, eventuale ripristino.

I servizi di manutenzione conservativa di interesse sono individuati come di seguito:

- Assistenza per sostituzione server;
- Assistenza per modifiche architetture del sistema;
- Assistenza per modifiche infrastrutturali della connettività degli impianti;
- Realizzazione / modifiche dell'ambiente grafico;
- Aggiunta di plug-in;
- Esecuzione di eventuali ulteriori prestazioni su richiesta.

Domande

- 1) L'Azienda ha la capacità tecnica per soddisfare il fabbisogno acquisitivo dei servizi di manutenzione del software GEMMS indicato nei paragrafi precedenti e in uso presso l'Agenzia? In caso positivo, quali certificazioni possiede e/o quali accordi commerciali ha in essere con la società produttrice per l'erogazione del servizio di manutenzione richiesti?

Risposta:

- 2) Nel caso l'Azienda fosse interessata alla fornitura dei servizi di manutenzione del Software GEMMS, 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?

Risposta:

- 4) L'Azienda può fornire ulteriori informazioni utili o suggerimenti per il miglior soddisfacimento del fabbisogno dell'Agenzia e/o dell'iniziativa d'acquisto necessaria?

Risposta:

- 5) L'Azienda potrebbe offrire soluzioni tecnologiche alternative in grado di garantire le stesse funzionalità della soluzione di gestione in uso presso l'Agenzia? In caso affermativo, si chiede di descrivere le caratteristiche delle soluzioni tecnologiche alternative e gli eventuali ambiti in cui sono impiegate.

Risposta:

- 6) Nel caso in cui l'Azienda fosse interessata ad offrire soluzioni alternative alla soluzione di gestione in uso presso l'Agenzia in grado di garantire le stesse funzionalità, quali sono le variabili tecniche delle soluzioni proposte (es. servizio in cloud, open source, etc.)?

Risposta:

- 7) Nel caso in cui l'Azienda fosse interessata ad offrire soluzioni alternative alla soluzione di gestione in uso presso l'Agenzia in grado di garantire le stesse funzionalità della soluzione già presente, quali sono gli elementi che rappresentano i punti di forza di tali soluzioni, ovvero che costituiscono un limite alla partecipazione all'iniziativa in oggetto (es. costi ridotti, funzionalità/servizi aggiuntivi, etc.)?

Risposta:

- 8) Nel caso in cui l'Azienda fosse interessata ad offrire soluzioni alternative alla soluzione di gestione in uso presso l'Agenzia in grado di garantire le stesse funzionalità della soluzione attualmente in uso, si chiede di descrivere le componenti chiave e i relativi costi dei prodotti/servizi di tali soluzioni, fornendo un range di costo stimato per un tipico progetto di adozione della soluzione proposta, comprensivo di tutte le attività necessarie alla sostituzione (progetto "chiavi in mano") ed importazione delle informazioni esistenti in formato aperto, per la durata di un triennio.

Risposta:

- 9) In caso di eventuali soluzioni alternative rispetto a quella in uso, è prevista la disponibilità di un ambiente "demo" con credenziali temporanee, per verificarne le caratteristiche e le funzionalità?

Risposta:

Data

Firma

(Legale rappresentante o procuratore)