

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

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 o Ente o AdeR) intende procedere, come di seguito meglio dettagliato, all'affidamento del servizio di manutenzione hardware e software del sistema di gestione delle code di utenza, del produttore Solari di Udine Spa, acquisito tramite procedura aperta pubblicata sulla GUUE il 5 aprile 2016.

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, appurando altresì l'esistenza di eventuali soluzioni alternative al servizio richiesto e/o per i sistemi attualmente in uso aventi caratteristiche e funzionalità analoghe (con la preferenza per sistemi aperti e licenze open source), valutandone l'eventuale convenienza nel contesto dell'Ente.

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 **20 (venti) giorni** dalla data di pubblicazione dell'avviso di consultazione, al seguente indirizzo PEC:

pianif.acquisti.monit.contratti@pec.agenziaiscossione.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 deriveranno vincoli per l'Agenzia, né alcuna aspettativa, di fatto o di diritto, da parte degli operatori di mercato relativa alla partecipazione al 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 dagli operatori in merito ai servizi di cui trattasi, 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, **28/05/2021**

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. 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 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.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 ed in conformità alle Linee Guida dell'ANAC n. 8 del 10 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 manutenzione hardware e software sulla soluzione di Solari di Udine Spa 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 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;
- 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;
- 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, pubblicata sulla GUUE in data 05/04/2016, AdeR ha acquisito il sistema, inclusivo delle apparecchiature, nonché le licenze software e i servizi annessi 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).

Nel corso dell'ultimo triennio sono state effettuate alcune personalizzazioni sulla gestione dei servizi, degli slot di prenotazioni, sui controlli dei mancati accessi a fronte di prenotazioni, sul numero di prenotazioni effettuate nel corso del mese e cancellazioni effettuate dai cittadini, sono stati implementati Report per il monitoraggio del servizio reso ai cittadini.

Saranno inoltre rilasciati nel corso dell'anno corrente ulteriori sviluppi software per le integrazioni con servizi erogati da Sogei e con una piattaforma di collaboration.

Il contratto in essere è in scadenza nel prossimo mese di aprile 2022 e per garantire continuità di servizio ad un rilevante sistema per il funzionamento degli sportelli, AdeR ritiene necessario garantirsi il servizio di manutenzione per un ulteriore triennio.

Il servizio richiesto dovrà assicurare la manutenzione hardware presso gli sportelli di AdeR, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00, su tutti i dispositivi del sistema di gestione delle attese e la manutenzione software da remoto ovvero onsite se necessario, dal lunedì al venerdì, non festivi, dalle ore 07.00 alle ore 19.00 ed il sabato non festivo dalle ore 08.00 alle ore 12.00. Nel servizio dovrà essere compresa l'eventuale riconfigurazione degli apparati sostituiti e/o riparati, con l'utilizzo delle ultime release hardware e software di installazione e l'eventuale ripristino dei dati.

Il servizio richiesto dovrà includere la manutenzione correttiva e consistere nel ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti di qualsiasi componente del software applicativo e comprendere, in particolare, tutti gli interventi volti a identificare e correggere malfunzionamenti sopravvenuti nella logica e/o nel funzionamento

degli applicativi, quali interventi di emergenza a fronte di interruzioni del servizio, ripristino base dati corrotta, ecc.

L'intervento manutentivo comprenderà la diagnosi di tutti i malfunzionamenti segnalati, il ripristino del servizio, la risoluzione completa delle anomalie.

Il servizio richiesto dovrà includere il controllo della gestione e del tracking delle richieste, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite di un applicativo Web dallo stesso messo a disposizione di AdeR.

L'importo stimato per l'acquisizione del servizio di manutenzione, per la durata triennale richiesta, è pari a circa € 415.000,00, IVA esclusa.

All'esito della consultazione l'Agenzia valuterà la fattibilità e la convenienza dell'eventuale soluzione tecnica presente sul mercato che abbia caratteristiche e funzionalità analoghe a quella in uso, con la preferenza per sistemi aperti e licenze open, secondo quanto descritto al seguente paragrafo.

2. Descrizione delle specifiche del prodotto in uso

Qui di seguito alcune caratteristiche tecniche della soluzione implementata:

Architettura Hardware

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.

Sistema Centrale

I server Virtuali installati nel Data center di Ader sito in Roma Via Grezar sono i seguenti:

Totem Virtuali (attualmente nessuno attivo, si ipotizza l'utilizzo fino ad un massimo di 100 Totem Virtuali)

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

Server Application n° 3 Server in produzione

Sistema Operativo	RHEL 6.4 64 bit
Application Server	Tomcat 7 o successive

Server Data base n° 1 Server in produzione

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

Sistema Periferico

I dispositivi distribuiti su n°189 sportelli di front office di Ader dell'intero territorio Nazionale, ad esclusione della Sicilia.

n° 196 **Totem Fisici**

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

Il Totem ETK1623 è composto da un contenitore in acciaio, dove sono alloggiati i seguenti elementi:

- Lo schermo, per la visualizzazione delle informazioni Tecnologia Display LCD TFT a colori, retroilluminazione a LED Diagonale 23 pollici. Tipologia di touch screen Touch di tipo capacitivo multitouch 10 tocchi, Formato 16:9, Risoluzione 1920x1080, Numero di colori 16,7 Milioni, Rapporto di contrasto statico 1000:1;
- Un vetro 6 mm di protezione per lo schermo LCD con funzione touch (sensibilità al tocco, con tecnologia capacitiva);
- Un gruppo alimentazione dotato di interruttore bipolare, fusibili e filtro emi equipaggiato con un alimentatore ad alta efficienza, per fornire le necessarie tensioni ai vari componenti;
- Un BOX CPU, per la gestione di tutte le periferiche di bordo e la gestione del protocollo di comunicazione con il sistema di controllo centrale;
- Una stampante termica 203 dpi (8 dot/mm), Velocità di stampa: High Quality = 100 mm/sec, Normal = 150, mm/sec, High Speed = 200 mm/sec. Carta termica su rotolo, lato termico all'esterno, Espulsione automatica del biglietto, Larghezza del rotolo da 50 mm ad 82,5 mm, Larghezza di stampa da 48 a 80 mm, Stampa barcode 1D e 2D: UPC-A, UPC-E, EAN13, EAN8, CODE39, ITF, CODABAR, CODE93, CODE128, CODE32, PDF417, DATAMATRIX, AZTEC, QRCODE. Diametro rotolo carta: Fino a 180 mm, Velocità di presentazione 300 mm/sec, Interfacce di collegamento RS232, USB, Certificazione Energy Star 6.0. ;
- Un lettore ottico per barcode Codici 2D e 3D;

- Un lettore contactless SO 14443 A/B/B', NFC, MIFARE, Sony FeliCa;
- Un lettore Carte Magnetiche tracce ISO 1, 2 e 3, Compliant ISO 7810,7811,7812,7813,4909, Smart Card ISO 7816 – 1/2/3
- CPU Quad Core 2GHz, cache 2 Mb;
- RAM 4 GB, espandibile fino a 16 GB in 2 slots SO-DIMM, con supporto di moduli DDR3 1333/1600 MHz SDRAM;
- interfacce SATA 2 con velocità di trasmissione fino a 600 MB, una con velocità di trasmissione fino a 300 MB ;
- PCIe x4 connector e Mini-PCI Express onboard;
- Porte seriali 3 x RS-232;
- Audio controller integrato, connessioni per cuffia e microfono;
- Connettori mouse e tastiera: standard PS/2;
- Porte USB 2 on board di tipo USB 2.0, 2 on board di tipo USB 3.0, 4 esterne di tipo USB 2.0 ;
- Dual LAN 10/100/1000 Mbps;
- GPIO:8-bit general purpose Input/Output;
- Hard disk SATA II 500 GB, Velocità di trasferimento: 3Gb/s, da 2,5 pollici;
- LVDS dual channel risoluzione max 1920 x 1200;
- DisplayPort 1.2 risoluzione max di 3840 x 2160;
- DVI-I risoluzione max 1920 x 120;
- Una unità UPS Spegnimento controllato in assenza di alimentazione per un periodo maggiore di 10 minuti;
- Ventilazione integrata.

n° 261 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

Caratteristiche Monitor:

Dimensioni 1081.7 x 626 x 80 mm, Diagonale 48", Ampiezza della cornice 13.3 mm (Top/Side) 18.8 mm (Bottom), Peso 12.2 Kg, Tecnologia

Display LCD/TFT con retroilluminazione a LED, Formato schermo 16:9, Risoluzione 1920 x 1080 (Full HD), Luminosità 700 cd/m², Funzionamento H 24x7, Orientamento Posizionabile in orizzontale o in verticale, Funzione di risparmio energetico. Rapporto di contrasto statico 5000:1, Tempo di risposta 8 ms, Angoli di visuale verticale e orizzontale 178°/178°, Fissaggio VESA, Privo di Sintonizzatore TV, Casse. Alimentazione 100 - 240 V~, 50-60 Hz integrato, MTBF 50.000 ore. Interfacce I/O: Porta Usb, VGA, DVI-D, HDMI, RJ45, RS232, Sensore IR. Certificazione Energy Star 6.0.

Caratteristiche del Player SOC e miniPC:

Processore Arm Cortex A9 1 Ghz Dual Core, RAM 1.5 Gbyte DDR3, Memoria 8 Gbyte Flash Memory, Espansione Possibilità di espansione attraverso SD o microsd fino ad un max di 32Gbyte, Audio e video Supporto dei principali formati audio e video, Grafica 2D/3D, risoluzione fino a 1920 x 1080 pixel. Contenuti multimediali Supporto HTML5 per la visualizzazione i contenuti multimediali. Wifi 802.11 b/g/n integrato.

Caratteristiche Player miniPC

Processore AMD quad-core 2GHz con cache 2 MB, RAM 8 Gbyte DDR3 espandibile fino a 16 GB, Memoria Hard disk da 320 GB, Grafica Fino a 1920 x 1080 - DVI, DP, Dual channel LVDS. Audio e video Controller audio integrato con connessioni per cuffia e microfono, Collegamento LAN 2 x Ethernet 10/100/1000 con connettore RJ-45, USB 2 x USB 2.0 e 2 x USB 3.0, Wifi 802.11 b/g/n integrato. Monitoraggio e gestione con applicazione Solari per l'Aggiornamento Firmware, Spegnimento pannello, Regolazione luminosità, Diagnostica stato funzionamento, Visualizzazione di contenuti multimediali ed informativi, in particolare gestione di testi, immagini in formato jpeg, tiff, png, bmp, gif, video in formato avi, mpeg-4, wmv. Integrazione con sistemi di Digital Signage.

n° 259 Display di Sportello

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

Caratteristiche:

Controller ArmCortex A9 dual core da 1GHz, RAM Ram 1 Gbyte DDR3, Memoria Flash da 8 Gbyte, Caratteristiche tecniche display Tecnologia Display LCD/TFT con retroilluminazione a led, Dimensione 17 pollici, Luminosità 250 cd/m2, Formato schermo 5:4, Risoluzione 1280x1024, Numero colori 16 M, Contenuti multimediali Supporto HTML5 per la visualizzazione i contenuti multimediali Video Supporto dei principali formati video, Angolo di visuale orizzontale 70 (X+), 70 (X-), Angolo di visuale verticale 70 (Y+) 70 (Y-), Rapporto di contrasto statico 500:1, Tempo di risposta 5 ms, Backlight lifetime 30.000 ore, Fissaggio Supporto Vesa, Privo di Sintonizzatore TV, Dimensioni 37 cm (Larghezza) x 30 cm (Altezza) x 7 cm (Profondità), Peso 2.3 Kg, Dimensione cornice 15 mm, Interfaccia I/O Interfaccia Ethernet Ethernet 10/100, 2 Porte USB 2.0, Supporta MicroSD fino a 32GB, Alimentatore integrato 100 - 240 Vac 50 - 60 Hz e PoE IEEE 802.3at, Monitoraggio e Gestione Funzioni gestibili da remoto da applicazione Solari, Aggiornamento Firmware, Spegnimento pannello, Regolazione luminosità, Diagnostica stato funzionamento.

Funzionalità Software

Su sistema di gestione delle code di Ader sono presenti i seguenti servizi:

- stampa ticket al cittadino che si presenta allo sportello allo sportello:
 - Il cittadino si “presenta” facendo leggere il proprio Codice Fiscale tramite lettore di codice a barre del Totem. Da valutare l’eventualità di far digitare il CF dal cittadino per gestire i casi in cui il tesserino non sia disponibile e/o la persona che si presenta allo sportello è delegata da un terzo;
 - Il cittadino sceglie, attraverso un apposito menu, il servizio a cui vuole accedere e riceve un numero di prenotazione.
- prenotazione di un servizio di sportello fisico tramite “app” dal proprio smartphone o “web”:
 - Il cittadino cerca uno sportello sul sito dell’Ente o su “App”
;

- Sceglie lo sportello visualizzando la situazione delle code e le fasce orarie disponibili;
- Sceglie il servizio, eventualmente il giorno, e la fascia oraria desiderata, inserisce il CF, e riceve una "prenotazione" a mezzo mail contenente le informazioni dell'appuntamento ed il Qrcode identificativo;
- Il giorno e ora prestabilita dell'appuntamento si "presenta" allo sportello facendo leggere il proprio Qrcode tramite lettore del Totem.

Domande

- 1) L'Azienda ha la capacità tecnica per soddisfare il fabbisogno dei servizi di manutenzione sul sistema di gestione delle code di utenti 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 di gestione delle code di utenti in uso, quali elementi potrebbero essere considerati punti di forza ovvero costituire un limite alla partecipazione ad un'eventuale procedura di gara?

Risposta:

- 3) Nel caso l'Azienda sia interessata ad offrire i servizi richiesti sul sistema di gestione delle code di utenti in uso, qual è il fatturato specifico medio annuo dell'Azienda relativo a servizi analoghi a quelli di interesse riferito agli ultimi tre esercizi finanziari approvati?

Risposta:

- 4) Nel caso l'Azienda sia interessata ad offrire i servizi richiesti sul sistema di gestione delle code di utenti in uso, quali sono i prezzi di riferimento che pratica al mercato per il servizio di manutenzione? E quale range di costo stimato per le esigenze dell'Agenzia, comprensive di tutte le attività richieste per il periodo contrattuale di 36 mesi?

Risposta:

- 5) L'Azienda potrebbe offrire soluzioni alternative in grado di soddisfare le necessità dell'Agenzia per la gestione delle code di utenti? 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:

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

Risposta:

- 7) Nel caso in cui l'Azienda fosse interessata ad offrire soluzioni alternative per la gestione delle code di utenti, 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:

- 8) 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 il progetto di sostituzione del sistema esistente, comprensivo di tutte le attività previste ai precedenti paragrafi, per la durata di un triennio, considerando anche il periodo di un eventuale rinnovo per un ulteriore triennio.

Risposta:

- 9) Quali caratteristiche migliorative si ritiene possano essere indice oggettivo di qualità delle eventuali soluzioni alternative proposte? Inoltre è prevista la disponibilità di un ambiente "demo" con credenziali temporanee, per verificarne le caratteristiche e le funzionalità?

Risposta:

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

Risposta:

Data

Firma

(Legale rappresentante o procuratore)