GARA PER SISTEMA DI ACCOGLIENZA PER LA GESTIONE DELLE CODE AGLI UFFICI PERIFERICI DELL’AGENZIA DELLE ENTRATE – ID 2471

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

**QUESTIONARIO GENERALE**

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

[ictconsip@postacert.consip.it](mailto:ictconsip@postacert.consip.it)

Roma, 11/10/2021

**Premessa**

Nell'ambito delle attività contrattuali poste in essere dalla SOGEI S.p.A., Consip S.p.A., tramite apposita Convenzione nonché ai sensi dell’art. 4, comma 3-bis e comma 3-ter del D.L. n. 95/2012, convertito con L. n. 135/2012, svolge il ruolo di Centrale di Committenza. In ragione del ruolo rivestito, la Consip S.p.a. intende quindi procedere alla pubblicazione della presente Consultazione del mercato.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti “Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato” e tenuto conto delle modifiche intervenute nella legge 120/2020 “Decreto Semplificazioni”, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato;
* individuare le migliori soluzioni di mercato, con alto contenuto innovativo e forte impatto in termini di efficacia ed efficienza della soluzione proposta, di vantaggio o riduzione di impatti ambientali o sociali rivolti ai propri dipendenti, ai clienti o alla collettività;
* coinvolgere eventuali nuove categorie di imprese come start up, MPMI, ecc.

In merito all’iniziativa “**Sistema di accoglienza per la gestione delle code agli uffici periferici dell’Agenzia delle Entrate – ID 2471**” Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC [ictconsip@postacert.consip.it](mailto:ictconsip@postacert.consip.it).

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte nostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica [esercizio.diritti.privacy@consip.it](mailto:esercizio.diritti.privacy@consip.it).

**Breve descrizione dell’iniziativa e contesto di riferimento**

L’iniziativa oggetto della presente consultazione è volta allo studio del mercato della fornitura in merito al rifacimento di un sistema di accoglienza per la gestione delle code degli uffici periferici dell’Agenzia delle Entrate.

Tale iniziativa avrà come oggetto la fornitura di un sistema di accoglienza completo per la gestione delle code agli sportelli degli Uffici periferici dell’Agenzia delle Entrate. Il sistema dovrà consentire la gestione degli appuntamenti CUP prenotati dagli utenti tramite i canali (Web/App/Telefono) messi a disposizione dall’Agenzia delle Entrate e garantire funzionalità di emissione online del biglietto elimina-code (Web Ticket) nell’ambito della giornata lavorativa. Inoltre il sistema dovrà essere in grado di garantire al pubblico in attesa la fruizione di video informativi (diffusione di contenuti multimediali al pubblico su schermi opportunamente posizionati).

Nella fornitura, che consterà di componenti hardware e software, rientreranno anche i servizi di:

* sopralluogo presso gli uffici dell’Agenzia delle Entrate in cui sia prevista l’installazione dei sistemi di accoglienza;
* progettazione e realizzazione del kit d’installazione (hardware e software) sulla base della specifica configurazione richiesta;
* preinstallazione, consegna, installazione e attivazione di tutti i componenti il sistema di accoglienza, dei programmi, nonché dei servizi di assistenza tecnica e di manutenzione in garanzia;
* progettazione e realizzazione MAV (se si tratta di manutenzione evolutiva, MEV) sia applicativa che di sistema;
* addestramento del personale degli uffici dell’Agenzia delle Entrate all’utilizzo del sistema di accoglienza;
* disinstallazione, ritiro e smaltimento dei vecchi sistemi nel rispetto delle norme relative ai rifiuti RAEE.

Il Sistema di accoglienza sarà costituito da un sistema centrale, ospitato presso il CED della Sogei, e da sistemi locali, installati presso gli uffici periferici dell’Agenzia delle Entrate. Ciascun sistema locale dovrà colloquiare con il sistema centrale, che dovrà rendere disponibili funzionalità di reportistica e di monitoraggio delle attrezzature e delle attività. Il sistema periferico dovrà colloquiare con il sistema centrale anche ai fini della gestione degli appuntamenti su internet o via APP. Nel caso di mancanza di connessione tra il sistema locale ed il sistema centrale deve comunque essere garantita la funzionalità completa a livello di ufficio periferico.

Le componenti hardware della fornitura sono le seguenti:

* sistema centrale, costituito da un insieme di server in ambiente virtuale, le cui principali funzioni saranno quelle di archivio storico remoto, gestione delle trasmissioni dei palinsesti centralizzata, monitoraggio dei dispositivi remoti e dei relativi allarmi, eventuale configurazione dei sistemi remoti, backup e restore dei sistemi locali relativamente a dati e configurazioni;
* Stazioni di accoglienza;
* Display di sala, per la fruizione da parte degli utenti in attesa di contenuti informativi A/V;
* Mini PC o equivalenti, ove installare il software periferico;
* Stazioni di prenotazione (totem);
* Stampanti di tipo termico;
* Lettori NFC;
* Lettori barcode;
* Lettori di tessera magnetica;
* Lettori di tessera a microchip;
* UPS per la continuità elettrica.

La componente software del sistema di accoglienza dovrà consentire la profilazione dell’utente e la gestione delle code relative a differenti servizi erogati dall’Agenzia, quali Anagrafiche, Sportelli fiscali, riscossione, ospite, ecc.

**Domande**

1. Indicare il fatturato sostenuto dall’azienda per la fornitura di sistemi di accoglienza simili a quanto descritto precedentemente nel triennio precedente all’anno corrente (2019-2021 ma qualora la pandemia da Covid-19 abbia influito pesantemente sui fatturati si aggiunga anche il 2018) eventualmente suddiviso nelle varie attività costituenti l’oggetto principale. Indicare inoltre una stima delle spese in R&S e innovazione sostenute.

|  |
| --- |
|  |

1. Quale contratto nazionale di lavoro è maggiormente applicato dalla Vostra impresa per la prestazione di servizi inerenti sistemi di accoglienza simili a quanto descritto precedentemente? Quali sono gli inquadramenti contrattuali e le mansioni dei lavoratori impiegati nell’erogazione delle prestazioni precedentemente individuate?

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare il numero di dipendenti dell’azienda nei tre o quattro anni precedenti alla pubblicazione del presente documento.

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra Impresa è iscritta a qualche associazione di categoria? E se sì, quale?

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra impresa appartiene alla categoria delle PMI? È iscritta alla sezione speciale del Registro Imprese dedicata alle Startup e PMI Innovative?

|  |
| --- |
|  |

1. Quali sono le eventuali certificazioni possedute dalla vostra azienda?

|  |
| --- |
|  |

1. Nell’ambito dell’oggetto della presente iniziativa, descrivere gli eventuali brevetti registrati dalla vostra azienda.

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra azienda ha esperienza nell’ambito della Pubblica Amministrazione? Ha partecipato a gare a evidenza pubblica aventi a oggetti sistemi analoghi a quelli della presente iniziativa? Se sì, declinare le esperienze e le partecipazioni, con particolare riferimento a importi e oggetto delle gare e relative forme di partecipazione (diretta, indiretta, singola, RTI, Consorzio, rete d’impresa)

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra azienda ha interesse a partecipare a una gara Consip per questa iniziativa? E se sì, con quale forme di partecipazione (diretta, indiretta, singola, RTI, Consorzio, rete d’impresa)?

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra azienda ha un’area di interesse particolare sul territorio italiano oppure è in grado di realizzare il sistema sull’intero territorio nazionale?

|  |
| --- |
|  |

1. Quali certificazioni di prodotto possiede attualmente la Vostra azienda?

|  |
| --- |
|  |

1. Qual è il contenuto innovativo della Vostra offerta in merito alla merceologia oggetto di indagine? Vi invitiamo ad indicare la presenza di nuovi prodotti o nuove soluzioni o nuovi servizi disponibili per eseguire le prestazioni oggetto dell’iniziativa che apportano una maggiore efficacia ed efficienza, una riduzione degli impatti ambientali o benefici sociali nei confronti dei propri lavoratori, dei clienti, della società.

|  |
| --- |
|  |

1. Descrivere le soluzioni e/o politiche aziendali adottate dalla Vostra Azienda per ridurre l’impatto ambientale in termini di dematerializzazione delle risorse (inclusa l’energia), riduzione o eliminazione delle sostanze pericolose, riduzione dei rifiuti in un’ottica di ciclo di vita.

|  |
| --- |
|  |

1. Ove possibile, descrivere le politiche della Vostra Azienda in termini di benefici per i propri dipendenti, per i clienti e la collettività anche in termini di inclusione sociale.

|  |
| --- |
|  |

1. In merito alle componenti hardware della fornitura oggetto della merceologia in esame, quali sono le vs eventuali migliorie e/o caratteristiche dirimenti che qualificano i vostri prodotti?

|  |
| --- |
|  |

1. In merito alle componenti software della fornitura oggetto della merceologia in esame, quali sono le vs eventuali migliorie e/o caratteristiche dirimenti che qualificano i vostri prodotti?

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |