GARE PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER DESKTOP (17° EDIZIONE), PERSONAL COMPUTER PORTATILI, TABLET “2 IN 1” (4° EDIZIONE), NONCHÉ DEI SERVIZI CONNESSI ED OPZIONALI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

QUESTIONARIO GENERALE

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

ictconsip@postacert.consip.it

Roma, 22/03/2019

 **Premessa**

Nell'ambito del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della Pubblica Amministrazione Consip S.p.A., per conto del Ministero dell’Economia e delle Finanze, ha il compito di stipulare Convenzioni ai sensi dell’art. 26 Legge n. 488/99 e s.m.i., dell’art. 58 Legge n. 388/2000, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001 al duplice fine di supportare gli obiettivi di finanza pubblica favorendo l'utilizzo di strumenti informatici nella P.A. e promuovere la semplificazione, l'innovazione e il cambiamento.

Il presente documento di consultazione del mercato ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
* 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.

In merito alle merceologie “Personal Computer Desktop” e “Personal Computer Portatili e Tablet “2 in 1”” Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo - 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 (indicare nell’oggetto: “Consultazione di Mercato PC”).

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

Consip S.p.A., in ragione di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

L’invio del documento al nostro recapito implica il consenso al trattamento dei dati forniti.

**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.; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte Vostra, 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.

**Breve descrizione dell’iniziativa**

Si prevede di bandire due diverse gare d’appalto aventi ad oggetto rispettivamente la fornitura in acquisto di **PC desktop** e la fornitura in acquisto di **PC portatili e Tablet “2 in 1”** “a ridotto impatto ambientale” e dei servizi connessi ed opzionali per le pubbliche amministrazioni al fine di attivare due Convenzioni. Per garantire una maggiore concorrenza e agevolare la presentazione di offerte competitive, si pensa di gestire territorialmente i servizi di manutenzione hardware on-site, intesi come interventi sulle Apparecchiature oggetto della presente iniziativa necessari alla riparazione di eventuali guasti anche mediante la sostituzione/riparazione di un componente del sistema, ovvero, laddove necessario, dell’apparecchiatura stessa.

# Domande – Questionario generale. Caratteristiche dell’Azienda

1. Indicare se si tratta di azienda produttrice di apparecchiature informatiche e/o di azienda che eroga servizi attinenti alla fornitura di prodotto informatici

|  |
| --- |
| * Azienda Produttrice di beni informatici
* Azienda erogatrice di servizi di consegna
* Azienda erogatrice di servizi di installazione di apparecchiature informatiche multivendor
* Azienda erogatrice di servizi di assistenza e manutenzione di apparecchiature informatiche multivendor
* R.A.E.E.
 |

1. Breve descrizione dell’Azienda

|  |
| --- |
| * Grande industria
* Media impresa
* Piccola impresa
* Core Business / settori di attività principali: (indicare in breve)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 |

1. Fatturato (media sugli ultimi 2 esercizi disponibili)

|  |
| --- |
| * *Globale: \_\_\_\_\_\_\_\_\_mln di euro*
* *Per i produttori. Specifico per vendita di personal computer: \_\_\_ mln di euro.*
* *Per system integrator/reseller/distributori. Specifico, per tipologia di servizio erogato (da specificare, se del caso): \_\_\_\_mln di euro per assistenza e manutenzione; \_\_\_mln di euro per servizi IMAC PdL, ...*
 |

1. Domanda per *system integrator/reseller/distributori.* Presenza sul territorio nazionale. Quali servizi si è in grado di erogare, **senza fare ricorso** a subappaltatori e/o subfornitori, su l’intero territorio nazionale?

|  |
| --- |
| * Predisposizione apparati
* Consegna apparecchiature
* Installazione apparecchiature multivendor
* Assistenza e Manutenzione apparecchiature multivendor
* R.A.E.E.
* Call center / Customer Support
 |

1. Domanda per *system integrator/reseller/distributori.* Erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione Multivendor*.* Si possiedono internamente capacità e risorse certificate per erogare servizi di assistenza e manutenzione su Postazioni di Lavoro, con sistema Operativo Microsoft e Linux di diversi brand, presenti presso le PA? Se sì, fornire dettagli.

|  |
| --- |
|   |

1. Quali certificazioni possiede l’azienda relativamente ai servizi di distribuzione, assistenza e manutenzione delle apparecchiature oggetto della presente consultazione (certificazioni di tipo organizzativo quale ad esempio ISO 9001, certificazioni di tipo ambientale quali ad esempio ISO 14001, EMAS)?

|  |
| --- |
|  |

# Domande – Questionario generale relativo ai personal computer (Desktop e Portatili e Tablet “2 in 1”).

1. Quali prodotti innovativi proporrete nell’immediato futuro?

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Le vostre apparecchiature sono dotate di eco-etichette? Se sì, quali? Nel caso di esecuzione di test di prova per il controllo di parametri ambientali la sua azienda si avvale di laboratori accreditati ISO 17025? Rispetto alle prescrizioni di edizioni precedenti, l’azienda ha avuto difficoltà nell’ottenere determinati rapporti di prova sempre relativamente ai criteri ambientali? Quali?

|  |
| --- |
|  |

1. Roadmap di prodotto, relativamente alle componenti fondamentali delle apparecchiature oggetto della presente consultazione, sia in termini di evoluzione tecnologica che di posizionamento economico.

|  |
| --- |
|  |

 |  |

# Servizi a corredo della fornitura

1. Separazione servizi connessi alla fornitura dell’hardware. Si chiede di indicare quali servizi debbano considerarsi strettamente connessi alla fornitura delle apparecchiature

|  |
| --- |
| * Nessuno
* Predisposizione apparati
* Consegna
* Installazione
* Assistenza in garanzia
* Assistenza fuori garanzia
* Manutenzione
* R.A.E.E.
* Call center / Customer Support
* Altri (specificare quali):
 |

1. Domanda per i produttori di apparecchiature. A fronte di acquisto di personal computer da parte delle PA, quali sono i servizi minimi inclusi nel prezzo?

|  |
| --- |
| * Nessuno
* Predisposizione apparati (installazione S.O.)
* Consegna
* Installazione
* Garanzia di legge
* Assistenza e Manutenzione per 36 mesi
* R.A.E.E.
* Call center / Customer Support
* Altri (specificare quali):
 |

1. Gestione della presa in carico delle apparecchiature. Ipotizzando un lotto relativo alla mera fornitura di prodotti informatici ed un altro, ad esso collegato, relativo alla fornitura dei servizi, quali potrebbero essere i pro e i contro per i rispettivi fornitori? A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, indicare eventuali osservazioni in merito ai tempi di fatturazione, verifiche di conformità prodotto, passaggio di consegne, deposito, ecc.

|  |
| --- |
|  |

1. Facendo riferimento alle Aree Nielsen, indicare le aree geografiche dove vengono erogati i servizi indicati, senza fare ricorso a subappaltatori e subfornitori.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nord-Ovest(Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d’Aosta)  | Nord-Est(Emilia Romagna, Friuli V.G., Trentino Alto Adige, Veneto) | Centro(Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria) | Sud(Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia) |
| Consegna |  |  |  |  |
| Installazione |  |  |  |  |
| Assistenza e Manutenzione on-site |  |  |  |  |
| R.A.E.E. |  |  |  |  |
| Call Center / Customer Support |  |  |  |  |

 |

1. Facendo riferimento alle Aree Nielsen, indicare le aree geografiche dove vengono erogati i servizi indicati, facendo ricorso a subappaltatori e subfornitori.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nord-Ovest(Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d’Aosta)  | Nord-Est(Emilia Romagna, Friuli V.G., Trentino Alto Adige, Veneto) | Centro(Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria) | Sud(Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia) |
| Consegna |  |  |  |  |
| Installazione |  |  |  |  |
| Assistenza e Manutenzione on-site |  |  |  |  |
| R.A.E.E. |  |  |  |  |
| Call Center / Customer Support |  |  |  |  |

 |

1. L’Azienda in che modo è in grado di fornire il servizio di consegna di apparecchiature informatiche?

|  |
| --- |
|  |

1. L’Azienda in che modo è in grado di fornire il servizio di installazione di apparecchiature informatiche?

|  |
| --- |
|  |

1. L’Azienda in che modo è in grado di erogare il servizio di ritiro per smaltimento di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche?

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare orientativamente l’incidenza del costo della manodopera per i servizi relativi alla installazione, assistenza e manutenzione per 3 e 5 anni, integrazione dei sistemi di trouble ticketing delle Amministrazioni, ...)

|  |
| --- |
|  |

# Modalità di pricing.

1. Relativamente al servizio di assistenza e manutenzione delle apparecchiature, è obbligatorio riconoscere una fee al produttore, ovvero sottoscrivere con lo stesso un contratto di manutenzione e aggiornamento? In caso di risposta affermativa, si richiede di esplicitare per quali brand è obbligatorio ed indicare a cosa da diritto la fee riconosciuta al produttore (es. aggiornamenti, interventi on site per guasti, sostituzioni componenti guaste…). Si richiede, inoltre, di esplicitare qual è il parametro di riferimento che viene utilizzato per determinare il valore della fee da riconoscere al produttore (es. percentuale sul valore di acquisto del prodotto).

|  |
| --- |
|  |

1. Relativamente al servizio di assistenza e manutenzione delle apparecchiature, per i brand per i quali potrebbe non essere necessario sottoscrivere un contratto di manutenzione e aggiornamento con il produttore, l’azienda è in grado di operare in autonomia e con quali modalità? Risulta sostenibile un servizio di manutenzione erogato senza sottoscrivere alcuna fee con il produttore?

|  |
| --- |
|  |

1. Per ciascuno dei servizi connessi alla fornitura (consegna, installazione, assistenza e manutenzione, R.A.E.E., call center per gestione ordini e customer care per gestione malfunzionamenti), indicare il relativo peso percentuale sul costo totale della fornitura. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare – con valori percentuali - i campi in bianco della seguente tabella.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Apparecchiatura (%) | Consegna (%) | Installaz. (%) | Assist. e manut. per 36 mesi (%) | Call center (%) | totale |
| Desktop + monitor |  |  |  |  |  | 100% |
| Workstation + monitor |  |  |  |  |  | 100% |
| Notebook |  |  |  |  |  | 100% |
| Tablet “2 in 1” |  |  |  |  |  | 100% |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Apparecchiatura (%) | Consegna (%) | Installaz. (%) | Assist. e manut. per 60 mesi (%) | Call center (%) | totale |
| Desktop + monitor |  |  |  |  |  | 100% |
| Workstation + monitor |  |  |  |  |  | 100% |
| Notebook |  |  |  |  |  | 100% |
| Tablet “2 in 1” |  |  |  |  |  | 100% |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Varie.1. *Indicare eventuali ulteriori elementi o informazioni che ritenete possano essere utili allo sviluppo dell’iniziativa.*

|  |
| --- |
|  |

**Firma Fornitore** |  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti e si rende disponibile a eventuali ulteriori approfondimenti.

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