

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER LA FORNITURA DI UN SISTEMA ELIMINACODE PER L'AGENZIA DELLE ENTRATE – ID SIGEF 2471 – CIG 921679108C

RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTO

1) DOMANDA

Nel capitolato è indicato che il totem deve avere spessore 6mm il touch è corretto? Possiamo offrire anche spessore minori? o rispettare esattamente i 6mm? pag 12 del capitolato tecnico.

Risposta

Il Capitolato Tecnico prescrive, a titolo di requisito minimo inderogabile, che il vetro di sicurezza dev'esser di almeno 6 mm.

2) DOMANDA

È possibile offrire un monitor 21,5? È considerato 21"?

Risposta

Si conferma. Come previsto dal Disciplinare di Gara, il display touch screen può avere risoluzione superiore a 21".

3) DOMANDA

Occorre il sopralluogo obbligatorio per tutte le sedi per partecipare a questo bando? Se sì, in che modo bisogna chiederlo e che documenti utilizzare?

Risposta

Il sopralluogo non è previsto in fase di gara. Come descritto al capitolo 5 del Capitolato Tecnico, è un'attività successiva alla stipula.

4) DOMANDA

Con riferimento a quanto riportato al paragrafo 4 FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI ELIMINACODE per quanto concerne le "bandierine" si richiede: trattasi dei display di sportello? non essendo stati previsti, tra gli hardware da fornire, quali sono le specifiche di interfacciamento di tali dispositivi con il sistema richiesto?

Risposta

Si conferma. Le specifiche di interfacciamento saranno fornite successivamente alla stipula per il tramite di tracciati web service.

5) DOMANDA

Che caratteristiche hanno i monitor esistenti? In caso l'interfacciamento con i monitor esistente fosse complesso se si può utilizzare un accessorio esterno aggiuntivo al monitor?

Risposta

Le caratteristiche dei display attualmente presenti in sala sono indicate al paragrafo 3.1.2.3 del Capitolato Tecnico. Non sono ammessi altri accessori aggiuntivi.

6) DOMANDA

È possibile avere i part number dei monitor esistenti? Quanti monitor esistenti ci sono? e quanti per ogni sede? Che architettura hanno attualmente? In relazione ai mini pc descritti al paragrafo 3.1.2.4 si richiede: 1) Nel caso di display di sala esistenti è necessario fornire n°1 mini pc per ciascuno display? Oppure i display si collegano a uno dei due minipc richiesti? 2) In questo secondo caso è necessario fornire dell'hardware aggiuntivo per gestire questo collegamento (sempre display di sala/minipc)? 3) In alternativa descrivere le modalità richieste di collegamento dei display di sala al mini pc (emulazione terminale? cavo hdmi? altro?)

Risposta

Non sono disponibili i part number dei display di sala esistenti. In tutti gli uffici periferici è presente almeno un display di

sala per ogni sede. Negli uffici più complessi ve ne possono essere in numero maggiore o uguale a due. Le caratteristiche dei display esistenti sono indicate nel Capitolato Tecnico, come risposto alla domanda n.5.

Relativamente ai quesiti sui miniPC si rappresenta quanto segue.

Nel caso di un solo display di sala è richiesto un miniPC esterno, oltre ovviamente a quello facente parte del Totem. Nel caso di più display di sala è richiesto un miniPC per ogni display di sala presente. Tuttavia, come riportato nella sezione 3.1.2.4 del Capitolato Tecnico, si rammenta che il miniPC dovrà essere dotato di un dispositivo di collegamento LAN e dovrà essere dotato di un sistema operativo GNU/Linux. Infatti, come riportato nel par. 3.2 del medesimo capitolato, nelle sedi periferiche, dove sarà previsto l'installazione di più mini PC, la componente software locale deve permettere la gestione dei dispositivi secondo una logica master-slave in cui uno qualunque dei mini PC possa assumere il ruolo di master (in modo automatico o governato da amministratore). Il software locale controlla i dispositivi e i servizi del Sistema di Gestione Code della sede stessa e interagisce con il software centrale tramite web services.

7) DOMANDA

Nel capitolato tecnico al paragrafo 3.2 Componente SW è riportato: Il software centralizzato del Sistema di Gestione Code potrà utilizzare middleware e DBMS nell'ambito delle piattaforme di riferimento di seguito indicate: Web Server: Apache v.2.4 e successive, IBM Httpserver v.9 e successive. Application Server: wildfly-14.x e successive, jboss-eap-7.2, IBM Websphere Application Server (traditional) v.9 e successive, IBM Liberty Profile Server v.21 e successive, tomcat 8 e successive. DBMS: Oracle 12.2 e successive, SQL Server 2019, MySql 8.0.19 e successive. È obbligatorio che l'application server abbia le caratteristiche indicate?

Risposta

L'Application Server dovrà obbligatoriamente possedere almeno una delle caratteristiche individuate.

8) DOMANDA

In riferimento al par.6 "Servizi di Manutenzione" del Capitolato Tecnico si pongono i seguenti quesiti:

- i. La manutenzione correttiva ordinaria e straordinaria HW è da erogare anche per i dispositivi non oggetto di fornitura? In caso di risposta affermativa si chiede, allo scopo di poter effettuare una stima puntuale delle attività previste, di pubblicare l'elenco dei dispositivi da mantenere, la marca, il modello e l'anno di installazione.
- ii. La base d'asta stimata per la manutenzione correttiva (€460,00/sede) è riferita ad un periodo di un anno (12 mesi)? Si chiede di specificare. Per quale periodo i sistemi forniti debbono essere considerati in manutenzione, a partire dalla data di accettazione del servizio? Si chiede di specificare.

Risposta

La manutenzione correttiva ordinaria e straordinaria HW è da riferirsi soltanto ai dispositivi oggetto di fornitura nell'ambito del contratto di cui alla presente procedura di gara. La base d'asta stimata è relativa all'intera durata contrattuale, a partire dalla data di accettazione del servizio presso il singolo ufficio periferico.

9) DOMANDA

Sarà possibile avere un accesso da remoto mediante VPN sia al server centrale sia a quelli periferici?

Risposta

Il Fornitore dovrà garantire i servizi richiesti in gara. Le modalità di accesso ai sistemi, sia esso centrale che periferico, verranno definite post aggiudicazione secondo le indicazioni dell'Amministrazione.

10) DOMANDA

Riferimento cap. 17.1 del Disciplinare di Gara. Relativamente al Criterio 3 di valutazione dell'Offerta Tecnica si chiede conferma che il requisito, che prevede l'assegnazione di 1 punto per la fornitura di un totem dotato di display con diagonale superiore a 19" e minore o uguale a 21" e di 2 punti per diagonali di valore superiore a 21", è corretto, considerato che lo stesso criterio riportato a pag. 12 del Capitolato Tecnico non esprime lo stesso criterio di attribuzione del punteggio

Risposta

Si conferma quanto previsto dal Disciplinare di Gara. Si veda altresì la risposta alla domanda n. 2.

11) DOMANDA

Riferimento pag. 12 del Capitolato Tecnico. Si chiede se il requisito Energy Star 6.0 o superiore richiesto per il display touch screen integrato nella stazione di prenotazione sia obbligatorio visto che normalmente tale programma è applicabile a dispositivi completi come i monitor e non ai componenti come il pannello TFT utilizzato in un totem.

Risposta

Si conferma.

12) DOMANDA

Riferimento pag. 15 del Capitolato Tecnico. È richiesto che la stampante di tipo B venga fornita in un case da tavolo unitamente ad un miniPC. Richiediamo cortesemente di illustrarne sia il caso d'uso sia l'integrazione nel sistema di gestione dell'accoglienza.

Risposta

La stampante dovrà consentire la stampa dei ticket attraverso la postazione della stazione di accoglienza: viene utilizzata nel caso di guasto del Totem o come alternativa al Totem. Infatti il suo collegamento in rete tramite LAN consente di interfacciarsi con il monitor fornito di miniPC permettendo lo "scodamento" e l'assegnazione dei ticket all'utenza dell'ufficio. Analogamente a quanto esposto nella risposta alla domanda n. 6, essa rientra nella logica master-slave.

13) DOMANDA

Riferimento pag. 14 del Capitolato Tecnico e cap. 17.1 Criteri di valutazione dell'offerta economica del Disciplinare di Gara. Si chiede conferma che la certificazione TOC citata vada intesa come certificazione TCO.

Risposta

Si conferma.

14) DOMANDA

In merito alla presentazione della Relazione Tecnica si chiede se il numero massimo di 40 pagine indicato nell'Allegato 7 vada inteso come 40 facciate.

Risposta

Si conferma che si intendono 40 facciate.

15) DOMANDA

- i. In riferimento capitolato 4.1.1 "selezione e stampa di biglietti collegati tramite apposita funzione o codice fiscale" come si collegano due biglietti? Che tipologia di utente è abilitata a farlo?
- ii. In riferimento capitolato 4.1.2 "L'autenticazione avverrà esclusivamente su controllo accessi unificato (CAU)." dove può essere consultata la documentazione per l'integrazione con il CAU?
- iii. In riferimento capitolato 4.1.2 "possibilità di inserire tramite un campo testo il codice fiscale" è richiesto un controllo di validità del codice fiscale inserito?
- iv. In riferimento capitolato 4.1.3 "selezione e stampa ticket con livelli di priorità differenziati" i livelli di priorità sono predefiniti o devono poter essere gestibili in anagrafica? La priorità è assegnata al ticket o al servizio?
- v. In riferimento capitolato 4.1.3 "Apertura/chiusura sportello" cosa si intende per chiusura dello sportello?
- vi. In riferimento capitolato 4.1.3 "Abilitazione/disabilitazione della chiamata automatica" cosa si intende per chiamata automatica?
- vii. In riferimento capitolato 4.1.3 "Chiamata fuori sequenza scegliendo uno specifico servizio (funzione che può essere abilitata o disabilitata su ciascuno sportello ad opera degli addetti con il profilo di amministratore)" la chiamata fuori ordine può essere fatta anche all'interno del medesimo servizio chiamando un biglietto anche se ce ne sono altri non chiamati emessi precedentemente per lo stesso servizio?
- viii. In riferimento capitolato 4.1.3 "Conferma della presentazione dell'utente in possesso del ticket selezionato" La registrazione eventi inizio e fine erogazione è automatica o viene gestita manualmente dall'operatore?
- ix. In riferimento capitolato 4.1.3 "profilazione del servizio con indicazione di [...]" vengono acquisiti anche documenti in forma di file (pdf, immagini, ..)?
- x. In riferimento capitolato 4.1.3 "precompilazione dei dati di profilazione laddove già disponibili" i dati devono essere recuperati dall'anagrafica Utente interna al SEC o da web service AdE?

- xi. In riferimento capitolato 4.1.3 "visualizzazione dello storico delle richieste effettuate dallo stesso utente richiamando l'apposito web service presente sul Sistema Informativo dell'Agenzia" dove può essere consultata la documentazione per l'utilizzo del web service?
- xii. In riferimento capitolato 4.1.3 "verificata l'esistenza di una procura conferita dai commercialisti ai propri collaboratori" in che modo può essere verificata l'esistenza della procura e dove è possibile consultare la documentazione per farlo?
- xiii. In riferimento capitolato 4.1.4 "abilitazione/disabilitazione chiamata specifica" cosa si intende per chiamata specifica?
- xiv. In riferimento capitolato 4.1.4 "gestione fuori linea" la gestione deve essere automatica o manuale?
- xv. In riferimento capitolato 4.1.6 "offerta di una frequenza di monitoraggio nelle due fasce orarie 8-13 e 13-18." cosa si intende per una frequenza di monitoraggio nelle due fasce?
- xvi. In riferimento capitolato 4.10.6 "i Totem dovranno essere univocamente individuabili in base ad un sistema di codifica composta dal codice ufficio della struttura in cui risiede e un progressivo numerico (ad esempio TJTO). Dovrà essere inoltre riconoscibile la struttura gerarchica a cui esso fa parte." la generazione della codifica richiesta si intende automatica o con inserimento manuale?

Risposta

Con riferimento ai quesiti sopra rappresentati:

- i. *L'utente in questione è il cittadino o il Professionista, che deve recarsi presso un ufficio dell'AdE per uno o più servizi diversi erogati presso l'ufficio. Tramite l'apposita funzione o tramite il codice fiscale, il sistema gestisce i vari biglietti di pertinenza dello stesso utente, non facendo perdere le prenotazioni richieste dall'utente se questo risulta impegnato nel primo servizio erogato (cioè in lavorazione).*
- ii. *Il sistema dovrà prevedere la funzionalità richiesta. Eventuale altra documentazione per le interfacce con il sistema informativo dell'Amministrazione sarà prodotta dopo la stipula del contratto.*
- iii. *Non è richiesto obbligatoriamente il controllo di validità del codice fiscale.*
- iv. *I livelli di priorità sono predefiniti e la priorità è assegnata al ticket.*
- v. *Si intende che lo specifico sportello viene chiuso e quindi non dev'essere più possibile inoltrare verso di esso l'utenza.*
- vi. *Si intende un automatismo della funzionalità di chiamata "NEXT" allo sportello invece che gestita dall'operatore.*
- vii. *Si tratta funzionalità per servire biglietti che per qualche ragione (es. distrazione dell'utente) erano stati saltati in fase di NEXT.*
- viii. *Automatica.*
- ix. *Non vengono acquisiti documenti in forma di file come chiesto nel quesito.*
- x. *Da web service.*
- xi. *Il sistema dovrà prevedere la funzionalità richiesta. Eventuale altra documentazione per le interfacce con il sistema informativo dell'Amministrazione sarà prodotta dopo la stipula del contratto.*
- xii. *Viene richiesto semplicemente l'inserimento del numero della procura allo sportello. La documentazione per il colloquio con banche dati, eventualmente sempre attraverso dei web service, verrà fornita successivamente alla stipula del contratto secondo il tracciato che sarà in vigore.*
- xiii. *La chiamata di uno specifico servizio presente in un ufficio.*
- xiv. *Automatica di default, ma con la possibilità di poter gestire manualmente.*
- xv. *Il riferimento al capitolato è errato. Se si intende il criterio 17, l'offerta sarà premiata se l'aggiornamento della base dati della componente centrale del sistema viene effettuato nelle due fasce orarie indicate e non una sola volta al giorno.*
- xvi. *Deve essere prevista la possibilità sia di un sistema automatico di codifica, che di un sistema manuale attraverso un operatore. Le eventuali documentazioni di colloquio con i sistemi dell'Amministrazione, attraverso i tracciati che saranno in esercizio, verranno comunicati successivamente alla stipula del contratto.*

Ing. Patrizia Bramini

**Responsabile Divisione Sourcing
Digitalizzazione**