



consip

Gara a procedura aperta per la fornitura di un sistema di accoglienza (eliminacode) per l'Agenzia delle Entrate - ID SIGEF 2471

Capitolato Tecnico

Classificazione: Consip Public



Indice

1. INTRODUZIONE	5
1.1 DEFINIZIONI E GLOSSARIO	5
2. OGGETTO DELL'APPALTO	6
3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA.....	8
3.1 FORNITURA HW	8
3.1.1 <i>Il sistema centrale</i>	9
3.1.2 <i>I sistemi periferici</i>	10
3.1.2.1 Stazione di prenotazione (c.d. Totem)	10
3.1.2.1.1 Display Touch Screen	11
3.1.2.1.2 Altri Dispositivi.....	12
3.1.2.2 Stazione di accoglienza	13
3.1.2.3 Display di Sala.....	13
3.1.2.4 Mini PC	14
3.1.2.5 Stampanti Termiche.....	15
3.1.2.5.1 Stampanti di tipo A.....	16
3.1.2.5.2 Stampanti di tipo B.....	16
3.2 COMPONENTE SW	16
4. FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI ELIMINACODE	18
4.1 PROFILI FUNZIONALI DEL SISTEMA	20
4.1.1 <i>Utente (Cittadino / Professionista)</i>	21
4.1.2 <i>Operatore Accoglienza</i>	21
4.1.3 <i>Operatore di sportello</i>	22
4.1.4 <i>Supervisore/Amministratore locale</i>	23
4.1.5 <i>Analista</i>	25
4.2 GESTIONE DELLE CODE	25
4.3 AUTODIAGNOSTICA	27
4.4 REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	27
4.5 CONSULTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEGLI EVENTI	28
4.6 MONITORAGGIO REMOTO DELLE ATTIVITÀ	29
4.7 STAMPA DELLE INFORMAZIONI SUI TICKET	30
4.8 PRODUZIONE DI REPORT	31
4.9 DIFFUSIONE DI CONTENUTI MULTIMEDIALI SUI DISPLAY DI SALA	33
4.9.1 <i>Gestione e Organizzazione dei contenuti e delle programmazioni</i>	33
4.10 COMUNICAZIONI TRA SISTEMA CENTRALE E SISTEMI LOCALI	35
4.10.1 <i>Prenotazioni Appuntamenti CUP</i>	35
4.10.2 <i>Modalità di interazione e Record Dati per la Gestione nei Sistemi Locali</i>	35



4.10.3	Informazioni Statistiche	36
4.10.4	Emissione “on line” del biglietto elimina code (Web Ticket)	37
4.10.5	Integrazioni alle Specifiche Funzionali, Ruoli e Reportistica	39
4.10.6	Software di gestione e manutenzione	42
5.	SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	43
5.1	GOVERNANCE DEL CONTRATTO	43
5.1.1	Struttura di coordinamento e pianificazione	43
5.1.2	Strutture di Assistenza tecnica	44
5.1.3	Connessione al sistema informativo per la gestione dei malfunzionamenti Hardware (SIGMA)	45
5.1.4	Reportistica contrattuale	45
5.2	ATTIVITÀ CONNESSE ALLA FORNITURA	46
5.2.1	Servizi di preinstallazione	46
5.2.2	Fornitura dei dati identificativi delle apparecchiature	47
5.2.3	Consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature	48
5.3	DISINSTALLAZIONE E RITIRO DI SISTEMI PREESISTENTI	50
6.	SERVIZI DI MANUTENZIONE	50
6.1	SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI INTERVENTI	51
6.1.1	Riunioni Periodiche	51
6.1.2	Manutenzione correttiva ordinaria	51
6.1.3	Manutenzione correttiva straordinaria	54
6.1.4	Manutenzione Evolutiva Software	55
6.1.4.1	Le Figure Professionali	57
6.1.4.1.1	Team Leader/Project Manager	57
6.1.4.1.2	Analista Funzionale	58
6.1.4.1.3	Solution Architect	58
6.1.4.1.4	Data Architect	59
6.1.4.1.5	Progettista	59
6.1.4.1.6	Programmatore	60
6.1.4.1.7	Tester	60
6.2	ORARIO DEL SERVIZIO	61
6.3	MANUALI DI CONSUMO E KIT SOFTWARE	61
7.	SERVIZI DI ADDESTRAMENTO E DI FORMAZIONE	61
8.	ELENCO UFFICI PERIFERICI	62
9.	TEST TECNICO-FUNZIONALE E VERIFICA DI CONFORMITÀ	63
9.1	TEST TECNICO-FUNZIONALE DEL SISTEMA ELIMINACODE	63
9.2	TEST TECNICO-FUNZIONALE IN CORSO DI ESECUZIONE CONTRATTUALE E VERIFICA DI CONFORMITÀ	64
10.	PENALI	64



APPENDICE 1	68
--------------------------	-----------



1. INTRODUZIONE

Il presente documento contiene le specifiche tecniche per la fornitura e l'installazione delle componenti hardware e software di un sistema di accoglienza per la gestione delle code (o degli appuntamenti) agli sportelli degli Uffici periferici dell'Agenzia delle Entrate, nonché delle specifiche dei servizi previsti.

Tale sistema, oltre alla gestione delle code e degli appuntamenti come di seguito indicato, dovrà essere inoltre in grado di fornire video informativi attraverso la diffusione di contenuti multimediali al pubblico su schermi opportunamente posizionati, secondo quanto descritto successivamente.

Quanto sopra indicato deve essere eseguito presso gli uffici periferici dell'Agenzia delle Entrate dislocati sull'intero territorio nazionale e, per il sistema centrale, presso la sede del Sistema Informativo, come di seguito descritto. I sistemi di accoglienza installati presso gli uffici periferici dovranno, attraverso un collegamento via rete, colloquiare con il sistema centrale affinché siano rese disponibili funzionalità di reportistica e di monitoraggio delle attrezzature e delle attività, secondo quanto riportato nel paragrafo 4.8. del presente capitolato tecnico.

1.1 DEFINIZIONI E GLOSSARIO

Agenzia: l'Agenzia delle Entrate;

Amministrazione: si intende l'Agenzia delle Entrate e il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa, ogni altra attività di natura informatica;

Stazione Appaltante: Consip S.p.A.

SOGEI o Committente: la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.;

Aggiudicatario o Fornitore o Società: soggetto, singolo o raggruppato, aggiudicatario della presente procedura di gara e poi Fornitore di quanto previsto dal presente documento;

Contratto: è il contratto di appalto tra Sogei e l'Aggiudicatario, per effetto del quale quest'ultimo si obbliga ad eseguire le prestazioni richieste;

Capitolato Tecnico: il presente documento, allegato 2 al Disciplinare di Gara

Appendice: Elenco degli uffici periferici dell'Agenzia delle Entrate;

Apparecchiature: i sistemi di gestione delle code, con i relativi dispositivi, componenti aggiuntivi e microprogrammi oggetto delle prestazioni richieste come di seguito descritto;

CAU: Controllo Accessi Unificato;

Componenti: i singoli elementi che costituiscono il sistema per la gestione code e video informazione;

Dispositivo: componente fisicamente distinto e individuabile delle Apparecchiature (a titolo di esempio il totem, il display riepilogativo di sala, il mini PC, ecc.);

Kit: l'insieme dei programmi, delle relative procedure di installazione e dei programmi già in disponibilità della SOGEI e dalla stessa personalizzati, con le relative procedure di installazione e di verifica funzionale;

Prodotti di riferimento: i sistemi per la gestione code e video informazione ed i relativi programmi che dovranno essere consegnati dalla Società presso la sede del Sistema Informativo;

Programmi o Applicazioni: i prodotti software di corredo alla fornitura e necessari per il funzionamento di tutte le componenti dei sistemi così come descritti nel presente documento e nella relazione tecnica; il



software di gestione, di statistica e di emulazione del tastierino, nonché la relativa documentazione e manualistica e le relative licenze d'uso necessarie;

Relazione tecnica: il documento redatto dalla Società secondo lo schema previsto dal Disciplinare di Gara;

Sistema di Gestione Code: il sistema di gestione code, altresì denominato *Eliminacode*, è un sistema per la gestione unificata del flusso di accoglienza degli utenti o dei contribuenti che entrano nelle Sedi dell'Amministrazione, come descritto nel seguito del presente Capitolato;

Stazione di Accoglienza: punto di accesso al Sistema di Gestione Code per il pubblico presidiato da personale dell'Amministrazione;

Stazione di Prenotazione al pubblico: punto di accesso al Sistema di Gestione Code per il pubblico non presidiato (Totem);

Sistema informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Roma, c/o Sogei S.p.A. in Via Mario Carucci, 99;

Sistema centrale: server collocato presso il sistema informativo per la raccolta dei dati provenienti dai sistemi di accoglienza periferici, nonché fornitore dei servizi software per la gestione dei contenuti e dei relativi palinsesti;

Specifiche: le specifiche tecnico-funzionali relative alla conduzione delle verifiche dei sistemi per la gestione code e video informazione installati presso gli Uffici;

Ufficio/Sedi (periferici): le sedi degli Uffici periferici dell'Agenzia delle Entrate di cui al capitolo 8 ove avrà luogo la fornitura, secondo quanto indicato dal presente capitolato tecnico.

Ufficio periferico di prova o sistema periferico di prova: l'insieme delle apparecchiature, costituito da tutte le componenti HW e SW che saranno poi installate nelle sedi degli Uffici Periferici dell'Agenzia delle Entrate, previste per il test tecnico-funzionale di cui al paragrafo 9.1 e che resterà di proprietà di Sogei/Amministrazione, secondo quanto previsto dal presente capitolato.

2. OGGETTO DELL'APPALTO

La fornitura del sistema di eliminacode, definito nel prosieguo del presente capitolo e suddiviso in due componenti hardware e software, sarà personalizzata a seconda delle esigenze dell'Amministrazione relativamente ai singoli Uffici Periferici dell'Agenzia delle Entrate.

Il numero di uffici è variabile da un **minimo di 50** a un **massimo di 400 uffici**, dislocati sull'intero territorio nazionale.

L'installazione minima di 50 uffici riguarderà la coppia stazione di prenotazione (totem) di cui alla successiva sezione 3.1.2.13.1.2.2 nella sua completezza e dei mini PC di cui alla successiva sezione 3.1.2.4 che andranno collegati ai display di sala esistenti.

Nel successivo capitolo 8 sono indicati gli attuali uffici interessati alla fornitura. **Ai fini del dimensionamento dei servizi connessi di cui al successivo capitolo 5 si consideri che in ciascun ufficio periferico saranno dismessi soltanto i totem presenti, in numero variabile da uno a due, e i mini PC; si riutilizzeranno per quanto possibile i display di sala esistenti e non si dismetteranno le stampanti termiche di tipo B attualmente installate.**

Ai fini del dimensionamento del sistema eliminacode, di cui al presente documento, si stima che il numero di ticket annuali complessivi sia dell'ordine di oltre 12.000.000, in linea con quanto si è riscontrato nell'anno 2019 (ultimo anno antecedente la pandemia da Covid-19) con 12.159.395 ticket erogati.

In termini generali la **fornitura del sistema eliminacode** comprenderà due componenti, hardware e software rispettivamente, e un insieme di servizi. Più precisamente:



- a) una **Fornitura Hardware** come meglio specificato nel seguito del presente documento, comprensiva di:
- **Stazione di prenotazione** (c.d. **totem**) corredata di mini PC;
 - **Display riepilogativo di sala** (corredato di mini PC);
 - **Stampante termica** (piccola) **di tipo A**;
 - **Case** contenente mini PC e **stampante** (grande) **di tipo B**;
 - **Mini PC** (sia per il totem che per il display riepilogativo di sala);
 - **Carta termica per la stampante termica di tipo A**
- b) una **Componente Software**, costituita da tutti i **componenti software (periferici e centrali) necessari ad attivare le funzionalità del Gestore Code presso le sedi dell'Agenzia delle Entrate** interessate dalle attività oggetto dell'appalto, in particolare **licenze software ad uso non esclusivo e a tempo indeterminato**, necessarie a soddisfare i requisiti di seguito dettagliati, senza restrizione di utilizzo relativamente a numero di utenti, numero di host/server sui quali la piattaforma deve essere installata, siano essi in ambiente di sviluppo, collaudo, certificazione e produzione e indipendentemente dalla potenza elaborativa della singola apparecchiatura host/server. Nella componente software centrale è compreso l'eventuale hardware necessario al funzionamento del sistema eliminacode;
- c) **Servizi Connessi** e compresi nella fornitura, quali:
- **Governance del contratto**, da espletare attraverso apposite strutture che verranno descritte successivamente;
 - **sopralluogo** presso ogni ufficio dell'Agenzia delle Entrate in cui è 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 (tale attività comprende la messa a disposizione di tutto il software e i driver a corredo del funzionamento degli apparati, compreso il software di gestione);
 - lo **sgombero**, a lavoro ultimato, delle attrezzature e dei materiali residui, ivi compresi quelli di imballaggio, in conformità alle norme vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti;
 - la **disinstallazione, ritiro e smaltimento** degli apparati componenti il sistema di gestione code precedente per la rottamazione o il trasporto degli apparati relativi (server, erogatore biglietti, display riepilogativo e display di sportello) nel rispetto delle norme relative ai rifiuti RAEE.
- d) **Servizi di manutenzione correttiva** hardware e software, ordinaria e straordinaria, secondo quanto descritto successivamente;
- e) **Servizi di manutenzione evolutiva**, secondo quanto descritto successivamente e comprendenti anche le seguenti attività:
- **supporto sistemistico** per tutta la durata contrattuale;
 - attività necessarie per l'**integrazione della soluzione software con i sistemi di Agenzia delle Entrate**; per l'integrazione della soluzione software, a titolo esemplificativo e non esaustivo: Web Service, Web Application e app mobile, di terze parti e/o dell'Amministrazione e per il supporto alla verifica tecnico-funzionale;
 - **certificazione e rilascio in produzione** di tutta la soluzione del sistema di gestione code;



- **sviluppo e manutenzione delle funzionalità evolute** della soluzione del Gestore Code;
 - **adeguamenti software** per mantenere la compatibilità con nuove versioni di sistema operativo e prodotti middleware utilizzati.
- f) **Servizi di formazione**, come dettagliato successivamente, sia per la componente hardware che software a livello centrale e periferico, oltre che per il personale on-site degli Uffici dell'Agenzia.

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Il sistema integrato di gestione evoluta delle code di utenza deve permettere di organizzare in maniera ottimale le attese dei contribuenti, minimizzando i loro percorsi e contemporaneamente mantenendo l'anonimato nelle chiamate, nel rispetto della normativa sulla privacy.

Nel presente capitolo sono descritte le caratteristiche e i requisiti minimi che il sistema deve possedere, sia per quanto riguarda la fornitura hardware di cui al punto a) del precedente capitolo, sia per ciò che concerne la componente software di cui al punto b), ovvero al funzionamento del sistema di gestione delle code. Tutte le apparecchiature in fornitura dovranno essere dotate di cavo di alimentazione esclusivamente con spina di tipo italiano, se non diversamente specificato. Inoltre la tecnologia dei prodotti che costituiscono le due componenti dovranno essere di ultima generazione e – al momento della presentazione dell'offerta – per nessun prodotto dovrà essere stata annunciata la messa in fuori produzione o la sospensione del relativo supporto. Qualora tale annuncio venga effettuato nel corso dell'esecuzione contrattuale, l'Aggiudicatario si impegna a garantire all'Agenzia delle Entrate il supporto di tutte le componenti oggetto della fornitura fino alla scadenza del contratto.

Tutti i materiali oggetto della fornitura e tutti i loro componenti devono essere forniti nuovi di fabbrica e completi di quanto necessario per il loro utilizzo e per la loro integrazione nell'infrastruttura ICT dell'Agenzia delle Entrate (cavi di connessione, adattatori, cavi di alimentazione, ecc.) e di quanto necessario per verificare il loro totale e corretto funzionamento (es.: software diagnostico, componenti per la verifica tecnico-funzionale, manuali di consultazione, ecc.).

I cavi esterni e i relativi connettori incorporati nei sistemi e nei loro componenti devono essere di ottima fattura, di alta affidabilità sia elettrica che meccanica, di dimensioni e ingombri ridotti.

In ogni caso, ciascun apparato deve essere comprensivo di tutto quanto necessario per risultare perfettamente funzionante. Non saranno accettate componenti SW in stato di "beta test" ovvero non ufficialmente rilasciate.

3.1 FORNITURA HW

La componente hardware del sistema di accoglienza si compone di due sotto-componenti:

- Un **sistema centrale**, deputato a svolgere funzioni di raccordo e dialogo con le unità periferiche, che verrà installato presso la sede del Sistema Informativo della Fiscalità, sito in Roma presso Sogei S.p.A., via Mario Carucci, 99.
- Un **insieme di sistemi periferici**, che verranno installati negli uffici periferici dell'Agenzia delle Entrate e che sono indicati al capitolo 8.

Di seguito la descrizione dei sistemi e i requisiti tecnici minimi richiesti: i requisiti migliorativi sono indicati in un riquadro grigio.



3.1.1 Il sistema centrale

Il **sistema centrale**, incluso l'ufficio periferico di prova, costituito tipicamente da un insieme di server (es.: Monitoraggio, Application Server, Database Server, ecc.), dovrà essere in grado di operare in un ambiente virtuale quale **VMWare**, in uso presso Sogei S.p.A.

Le principali funzioni di questo sistema saranno:

- archivio storico remoto;
- gestione delle trasmissioni dei palinsesti centralizzata, con capacità di erogazione dei contenuti multimediali ai vari client costituenti l'intero sistema (totem, tabellone riepilogativo e bandierine);
- uno spazio di memorizzazione, per il contenimento dei messaggi multimediali, di almeno 250 GB;
- monitoraggio dei dispositivi remoti e dei relativi allarmi;
- eventuale configurazione dei sistemi remoti;
- backup e restore dei sistemi locali relativamente a dati e configurazioni.

In particolare, per quanto attiene all'alimentazione del datawarehouse dell'Agenzia delle Entrate, il sistema dovrà garantire la memorizzazione delle informazioni di dettaglio nel sistema centrale. Le informazioni minime richieste sono quelle descritte nel paragrafo 4.4, tali da garantire la produzione a livello centrale dei report di cui al paragrafo 4.8.

[Criterio 1]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, la possibilità di rappresentare graficamente la mappa dei sistemi coinvolti con le eventuali segnalazioni visive dei malfunzionamenti. Sarà apprezzata la facilità d'uso e l'immediatezza della soluzione proposta in termini di efficacia ed efficienza nell'ottica del futuro utilizzo del sistema da parte del personale, in termini di gestione dei malfunzionamenti.

Al fine di consentire la segnalazione dei malfunzionamenti hardware sui sistemi/prodotti già in uso dalla Sogei, si richiede che il sistema fornito supporti il protocollo SNMP.

[Criterio 2]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di una soluzione di un "Gateway" commerciale che si interfacci con il prodotto IBM Omnibus V.8.1 o superiore, attualmente utilizzato in Sogei.

Per quanto riguarda il monitoraggio software, **i sistemi forniti dovranno utilizzare un software presente nella lista di quelli supportati dal prodotto IBM Tivoli Monitoring versione 8.1 e successive**, attualmente in uso presso Sogei. Per effettuare il monitoraggio dovrà essere installato un agente di monitoraggio su ogni sistema e dovrà essere previsto il relativo costo di licenza e manutenzione nel costo dell'apparato stesso.

L'ufficio periferico di prova (definito anche sistema periferico di prova) fa parte del sistema centrale.



3.1.2 I sistemi periferici

Ciascun sistema, che verrà installato secondo quanto indicato dal presente capitolato presso ogni sito costituito dagli uffici periferici di cui al successivo capitolo 8, è formato dalle seguenti componenti:

- **Stazioni di prenotazione (Totem)**, di cui alla successiva sezione 3.1.2.1, in numero di una o più;
- **Stazioni di accoglienza**, di cui alla successiva sezione 3.1.2.2, in numero di una o più;
- **Display di sala corredati di mini PC**, di cui alla successiva sezione 3.1.2.3, in numero di uno o più.

Ciascun apparato, ad eccezione del display riepilogativo, dovrà garantire lo standard di connessione TCP/IP (la stazione di prenotazione è considerata come unico apparato). **Deve essere previsto il riutilizzo dei monitor attualmente in uso presso le sedi dell'Agenzia:** saranno dismessi soltanto i totem attualmente esistenti.

La fornitura, sia per quanto concerne la parte hardware che quella software, dovrà pienamente integrarsi con quanto già presente presso gli Uffici periferici, non dovendo interferire in alcun modo con il corretto funzionamento dei server e dei PC ivi dislocati e dovrà rispettare l'applicazione delle politiche di sicurezza adottate. L'ambiente operativo di un Ufficio è basato su una LAN Ethernet 100/1.000 Mbps e da una serie di PC equipaggiati prevalentemente con sistema operativo Microsoft. I browser disponibili sono Edge chromium e Firefox.

I singoli componenti di cui sopra non devono avere ingressi I/O (ovvero porte USB, dispositivi ottici, ecc.) raggiungibili dall'utente fruitore del servizio. Dovranno essere fornite, da parte del Produttore dei singoli componenti, le utenze amministrative e/o di altra tipologia preimpostate su tutti i sistemi; per le stesse deve essere inoltre possibile il cambio password.

3.1.2.1 STAZIONE DI PRENOTAZIONE (C.D. TOTEM)

La **stazione di prenotazione al pubblico** (il c.d. **Totem**) dovrà consentire la prenotazione di tutti i servizi svolti nell'Ufficio di destinazione assicurando i principi di ergonomia tali da consentire una facile visualizzazione e digitazione.

Deve inoltre essere facilmente riconfigurabile in seguito ad eventuali mutate necessità e deve essere personalizzabile con i colori ed il logo dell'Agenzia.

Di seguito si riportano le **caratteristiche minime obbligatorie** della Stazione di prenotazione:

- Marcatura CE che dovrà coprire la stazione di prenotazione in tutte le sue componenti;
- Osservanza delle norme EN 55022, EN 55024 e EN 60950;
- Osservanza della Direttiva Europea 2001/95/CE relativa alla sicurezza generale dei prodotti e s.m.i.;
- Rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza per la prevenzione degli infortuni e per l'igiene del lavoro (D. Lgs 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i. e art. 23 - obblighi dei fabbricanti e dei fornitori)

La Stazione di Prenotazione dovrà essere di facile accesso anche per i portatori di handicap.

La stazione di prenotazione dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- **Materiale:** acciaio dolce con la possibilità di avere integrazioni con altri tipi di materiali purché rispettino tutte le caratteristiche indicate nonché quelle di robustezza e stabilità
- **Monoscocca:** priva di bulloneria, rivetti e quant'altro simile a vista e aperture frontali



- **Colore:** verrà definito successivamente e comunicato da Sogei prima della stipula del contratto, insieme all'eventuale logo da imprimere affinché la stazione di prenotazione sia completa alla verifica tecnico-funzionale.
- **Caratteristiche parti verniciate:** a polvere antigraffio per le componenti metalliche o di caratteristiche equivalenti in caso di utilizzo di altri materiali, resistente all'usura, ignifugo, non aggredibile da agenti chimici, abatterico e igienico, privo di vernici e componenti tossiche
- **Bordi:** anteriori e posteriori arcuati
- **Base:** rinforzata per la stabilizzazione del Stazione di Prenotazione
- **Dispositivo di distribuzione alimentazione adeguato** per le attrezzature installabili
- **Vano/i per la manutenzione del mini PC,** delle periferiche contenute nella Stazione di Prenotazione ed accesso al quadro elettrico
- **Accesso rapido per la sostituzione del rotolo di carta**
- **Accesso rapido per l'accensione e lo spegnimento**
- **Scaricatore di tensione** nell'unità connessa
- **Cavo LAN ed alimentazione posteriore**
- **Sistema di ventilazione**
- **Autoportante**
- **Perfetto equilibrio e solidità**

La **Stazione di Prenotazione** dovrà essere equipaggiata con i seguenti componenti:

- **Display touch screen**, con le caratteristiche descritte alla successiva sezione 3.1.2.1.1.
- **Mini PC** con caratteristiche riportate al successivo sottoparagrafo 3.1.2.4,
- **N. 1 Stampante termica** con caratteristiche riportate al successivo sottoparagrafo 3.1.2.5,
- **Altoparlanti**,
- **Lettori di Tessere magnetiche e Microchip, NFC, QR code e Barcode**, di cui al successivo sottoparagrafo 3.1.2.1.2.

Devono essere fornite le utenze amministrative del sistema operativo/applicazioni e un tool di accesso remoto ai dispositivi (SSH e/o VNC), per tutti i componenti citati per i quali tali utenze amministrative sono necessarie.

3.1.2.1.1 DISPLAY TOUCH SCREEN

Il **display touch screen** dovrà avere le seguenti **caratteristiche minime**:

- Posizionamento nella parte anteriore del totem,
- Display LCD TFT a colori, retroilluminazione a LED, full HD,
- Diagonale di almeno 19,
- Touch screen di tipo capacitivo multitouch 10 tocchi o ad onde acustiche superficiali SAW, con garanzia per almeno 50 milioni di tocchi,
- Formato 16:9,
- Risoluzione minima 1920 x1080,
- Colori 16,7 Milioni,
- Rapporto di contrasto statico non inferiore a 1000:1,



- Tempo di risposta ≤ 14 ms,
- Luminosità ≥ 220 cd/m² o superiore,
- Angoli di visuale verticale e orizzontale di almeno 178/178°,
- Vetro di sicurezza 6 mm,
- Interfaccia di collegamento Pc: HDMI, VGA/DVI, LVDS,
- Backlight lifetime: 30.000 ore,
- Energy Star 6.0 o superiore.

[Criterio 3]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante l'offerta di un display touch-screen con diagonale minima superiore a 19" e fino a 21", secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, e in particolare: Display con diagonale fino a 21"

[Criterio 4]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante l'offerta di un display touch-screen con risoluzione superiore a 1920x1080, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara.

3.1.2.1.2 ALTRI DISPOSITIVI

I seguenti dispositivi dovranno essere equipaggiati nella stazione di prenotazione di cui alla precedente sezione 3.1.2.1 e con le **caratteristiche minime** sotto riportate:

- **Lettore NFC**, in grado di gestire almeno i seguenti standard:
 - smart cards ISO 14443 A/B/B',
 - Mifare,
 - Sony FeliCa.
- **Lettore barcode 1D-2D, QR Code** munito di un apposito programma di lettura, comprensivo di eventuale licenza.
- **Lettore di Tessere magnetiche e Microchip**, in grado di gestire almeno i seguenti standard:
 - Tracce ISO 1, 2 e 3,
 - compliant ISO 7810, 7811, 7812, 7813, 4909,
 - Smart card ISO 7816-1/2/3,
 - Supporto tessera sanitaria.
- **Unità di alimentazione: UPS o apparato equivalente che garantisca il corretto funzionamento della** stazione di prenotazione in caso di sbalzi di erogazione di energia elettrica e consenta lo spegnimento controllato in caso di assenza di energia elettrica per un periodo maggiore a 10 minuti.



3.1.2.2 STAZIONE DI ACCOGLIENZA

La stazione di accoglienza, gestita da Personale dell'Agenzia tramite la propria postazione di lavoro (**non oggetto quindi della presente fornitura**) utilizzando esclusivamente funzionalità web, dovrà avere la possibilità di presidiare le prenotazioni interagendo con il sistema di Gestione delle Code di cui al successivo capitolo 4.

I Web Browser supportati sono:

- Edge Chromium xx e versioni successive
- Firefox 82 e versioni successive

Non è ammesso installare alcun software sulla postazione di lavoro del personale dell'Agenzia preposto al presidio del sistema eliminacode.

3.1.2.3 DISPLAY DI SALA

Il **display di sala** ha lo scopo di indicare agli utenti in attesa l'evolversi delle chiamate effettuate dagli sportelli, dialogando con l'intero sistema attraverso il collegamento alla rete locale.

L'Aggiudicatario dovrà continuare ad utilizzare i monitor già in uso presso tutte le sedi dell'Agenzia delle Entrate. Allo stato attuale i Monitor attualmente utilizzati sono con altoparlanti e supportano una o più risoluzioni video elencate di seguito:

- 848x480,
- 1280x720,
- 1280x1024,
- 1360x768,
- 1920x1080

Gli ingressi video sono di tipo VGA – DVI, gli ingressi audio RCA – Jack 6,3 mm - Mini-jack 3,5 mm e ingressi audio/video HDMI.

Nel caso di **fornitura di nuovi display**, quest'ultimi dovranno avere le seguenti **caratteristiche minime**:

- Display: tipologia $\geq 40''$,
- Ampiezza massima della cornice: 15 mm(top/side) 20 mm,
- Display LCD con retroilluminazione a LED,
- Formato schermo 16:9,
- Risoluzione minima 1920x1080 (Full HD),
- Luminosità minima 450 cd/m² o superiore,
- Funzionamento H 24x7,
- Posizionabile sia in orizzontale che in verticale,
- Funzione di risparmio energetico,
- Rapporto di contrasto statico non inferiore a 5000:1 o superiore,
- Tempo di risposta ≤ 8 ms,
- Angoli di visuale verticale e orizzontale di almeno 178/178°,
- Supporti per attacchi Vesa,
- Assenza di sintonizzatore TV integrato,
- Casse Integrate,
- MTBF 50.000 ore o superiore,
- Certificazione Energy Star 6.0 o superiore.



- Integrazione con sistemi di Digital Signage
- Interfacce Input/Output: almeno una porta USB, VGA, DVI-I, DVI-D, HDMI, RJ45, Sensore IR

Il display deve consentire la visualizzazione dell'utente servito, codice servizio e numero progressivo e numero sportello nonché la visualizzazione di contenuti multimediali ed informativi. La parte multimediale del sistema dovrà garantire la gestione di testi, immagini (in formato jpeg, tiff, png, bmp, gif) e video (in formato avi, mpeg-4 wmv ed eventuali altri formati).

[Criterio 5]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante l'offerta di display con diagonale superiore e fino a 50" secondo quanto riportato nel Disciplinare di Gara, e in particolare:

Display con diagonale fino a 45",

Display con diagonale fino a 50".

[Criterio 6]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante l'offerta di un display che abbia certificazione TOC o equivalente, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara.

Gli eventuali prodotti accessori per l'installazione, ovvero il cavo di alimentazione, le staffe per la parete e tutto quanto necessario alla messa in opera, devono essere compresi nella fornitura.

I display di sala saranno collegati a un Mini PC, le cui caratteristiche sono specificate nel successivo sottoparagrafo.

3.1.2.4 MINI PC

Il **mini PC**, installato, configurato e quindi collegato al Display di Sala o al totem, deve possedere le seguenti **caratteristiche minime**:

- Processore AMD o Intel Quad Core 2Ghz con cache minima da 2Mbyte;
- Scheda grafica integrata o dedicata con Interfaccia DVI-I, DVI-D, HDMI, DP, LVDS;
- Hard disk SATA da 500 gigabyte;
- RAM 8 gigabyte DDR3 o superiore con espandibilità fino a 16 gigabyte o superiore;
- Controller audio integrato, connessioni per cuffia e microfono;
- N° 1 Dispositivi per il collegamento LAN, conforme allo standard Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T;
- Porte: USB 2.0 e/o USB 3.0, RS232.

Dovrà essere equipaggiato con un sistema operativo GNU/Linux e le relative licenze dovranno essere incluse nella fornitura, comprensive degli aggiornamenti firmware o software evolutivi, con cadenza almeno annuale a fronte di vulnerabilità gravi.

[Criterio 7]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante l'offerta di un HDD di almeno 1 TB, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara.



[Criterio 8]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante l'offerta di una memoria RAM almeno di 16 GB, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara.

3.1.2.5 STAMPANTI TERMICHE

Le stampanti termiche saranno di due tipi:

- Stampanti di tipo **A**, le cui caratteristiche sono descritte alla sezione 3.1.2.5.1.
- Stampanti di tipo **B**, da fornire all'interno di un case da tavolo unitamente a un mini PC, di cui alla sezione 3.1.2.4. Le caratteristiche di tali stampanti sono riportate nella sezione 3.1.2.5.2.

Entrambe le stampanti avranno le seguenti caratteristiche minime:

- Stampante termica grafica in grado di rilasciare biglietti di dimensioni fisse nella larghezza, mentre la lunghezza è programmabile via software;
- Lunghezza massima del biglietto di 120 mm;
- Risoluzione non inferiore a 200 dpi;
- Velocità di stampa 150 mm/sec o superiore;
- Espulsione automatica del biglietto;
- Larghezza carta da 60 a 82mm regolabile dall'utente;
- Sensori di fine carta, quasi fine carta, uscita carta, temperatura testina;
- Grammatatura carta: da 60 a 100 g/m²;
- Stampa barcode 1D e 2D;
- Possibilità di memorizzare almeno un logo;
- MTBF taglierina $\geq 1.000.000$ tagli;
- Presenter motorizzato, che immagazzina il biglietto durante la stampa;
- Velocità di presentazione 300 mm/sec;
- MTBF testina di stampa ≥ 100 Km di carta stampata o superiore;
- Bocchetta uscita carta;
- Sistema anti-inceppamento con comando pulizia stampante rimozione jam.

Le stampanti dovranno stampare sul biglietto informazioni da personalizzare a seconda delle esigenze dell'Ufficio Periferico. Dovrà essere possibile variare l'intestazione, il logo, la dimensione dei caratteri e del numero di turno, la denominazione dei servizi ed i testi informativi. Dovranno essere contenute almeno le seguenti informazioni minime:

- Logo dell'Agenzia (che verrà consegnato in formato idoneo prima della stipula, contestualmente al colore della stazione di prenotazione);
- Denominazione dell'Ufficio;
- Numero di turno assegnato;
- Indicazione del servizio;
- Anno, mese, giorno, ora e minuti della prenotazione;
- Numero di utenti in attesa per lo stesso servizio;



- Tempo previsto per essere serviti.

In sede di offerta tecnica il Concorrente indicherà il tipo di carta termica che dovrà essere utilizzata per entrambi i tipi di stampante.

3.1.2.5.1 STAMPANTI DI TIPO A

Le stampanti termiche di tipo A, oltre alle caratteristiche di cui al precedente sotto paragrafo, dovranno possedere:

- **Diametro del rotolo di carta** che dovrà essere di almeno 120 mm.
- **Interfacce di collegamento:** N° 1 dispositivo per il collegamento LAN, conforme allo standard Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T, e USB

[Criterio 9]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante l'offerta di una stampante il cui diametro del rotolo di carta sia maggiore di 120 mm, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, in particolare: diametro del rotolo fino a 160 mm, diametro del rotolo superiore a 160 mm.

Saranno inclusi nella fornitura di ciascuna stazione di prenotazione un numero di rotoli di carta termica pari a 50 che saranno consegnati contestualmente al totem.

3.1.2.5.2 STAMPANTI DI TIPO B

Le stampanti di tipo B devono essere fornite all'interno di un case da tavolo, di dimensioni massime al "minitower", unitamente ad un mini PC avente le caratteristiche di cui alla sezione 3.1.2.4.

Unitamente alle caratteristiche di cui alla precedente sezione 3.1.2.5, il case da tavolo, dove la stampante dev'essere inserita, dovrà possedere le seguenti caratteristiche aggiuntive:

- **Diametro del rotolo di carta** che dovrà essere di almeno 180 mm
- **Interfacce di collegamento:** N° 1 dispositivo per il collegamento LAN, conforme allo standard Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T e USB

3.2 COMPONENTE SW

La componente SW della fornitura prevede un'architettura del Sistema di Gestione Code suddivisa in due sotto componenti software, centrale e locale rispettivamente, a seconda che sia ospitata sulle macchine virtuali rese disponibile presso il Sistema Informativo della Fiscalità ovvero sui mini PC presenti presso le sedi degli Uffici Periferici dell'Agenzia.

[Criterio 10]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta delle componenti software con licenza aperta, ovvero con la consegna dei codici sorgente alla scadenza del contratto.



Il software centralizzato dovrà rendere disponibili le seguenti macro funzionalità:

- **Console di Management;**
- **Replica asincrona dei dati dei Sistemi di Gestione Code locali:** essa dovrà essere implementata con tutti gli accorgimenti necessari a ridurre al minimo il traffico di rete (compressione dati, replica incrementale). La replica asincrona deve potersi eseguire ad intervalli di tempo configurabili;
- **Funzioni di monitoraggio;**
- **Gestione centralizzata delle configurazioni;**
- **Gestione centralizzata dei palinsesti;**
- **Integrazione con applicazioni dell'Agenzia delle Entrate tramite Web Services.**

Tale sotto componente sarà ospitata presso macchine virtuali che saranno rese disponibili dal Fornitore con sistema operativo almeno Linux Red Hat 8.

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.

[Criterio 11]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta come DBMS del prodotto Oracle 12.2 (o successive versioni) in quanto già presente in Sogei.

Tutte le licenze/sottoscrizioni per i server centrali sia per il sistema operativo che per la parte middleware/DBMS sono fuori ambito della fornitura.

Il Fornitore provvederà all'installazione del proprio software centralizzato del Sistema di Gestione Code concordando con Sogei le modalità operative.

I servizi offerti dal software centralizzato dovranno essere scalabili e configurati in alta affidabilità.

L'accesso utente al componente software centrale dovrà essere in grado di riconoscere l'identità dell'utente collegato alla postazione di lavoro (sicurezza integrata di Windows). Pertanto la fase di autenticazione dovrà essere esterna all'applicazione. La profilazione dovrà essere implementata sui profili utente definiti su LDAP.



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 può assumere il ruolo di master (in modo automatico o governato da amministratore).

La licenza software si intende per sede periferica, ovvero per tutte le componenti della sede (totem e mini PC esterno) ove verrà installato il sistema di eliminacode.

Il software locale controlla i dispositivi ed i servizi del Sistema di Gestione Code della sede stessa e interagisce con il software centrale tramite web services.

Attraverso la componente centralizzata dovrà essere possibile controllare e gestire i seguenti parametri:

- *Display Stazione di Prenotazione*
 - Luminosità, contrasto, retroilluminazione;
 - Regolazione automatica retroilluminazione (in funzione della luce ambientale sensore installato sul frontale del Stazione di Prenotazione);
 - Rilevazione temperatura interna Stazione di Prenotazione;
 - Accensione e spegnimento da remoto.
- *Stampante*
 - Status: possibilità di avere feedback sullo stato di funzionamento della stampante;
 - Aggiornamento Logo e barcode;
 - Aggiornamento firmware da remoto.
- *Display sala*
 - Impostazioni dello schermo (luminosità, contrasto, retroilluminazione, colore)
 - Diagnostica dello schermo
 - Aggiornamento firmware in locale e remoto

4. FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI ELIMINACODE

Il sistema richiesto deve integrare le funzionalità di gestione delle code e di video informazione e deve basarsi, per quanto possibile, su componenti standard, facilmente sostituibili. Il colloquio tra i vari componenti deve avvenire essenzialmente via rete, in modo da permettere una facile scalabilità e modularità del sistema. L'architettura deve prevedere che ogni sistema locale, installato presso gli uffici periferici dell'Agenzia delle Entrate, sia collegato al sistema centrale.

La soluzione sia essa appliance o basata su sistema operativo Gnu/Linux, deve essere aggiornabile ciclicamente (con cadenza almeno annuale) o a fronte di segnalazioni di sicurezza, e a carico del fornitore. Eventuali licenze o sottoscrizioni (acquisto licenza e canoni periodici) sono a carico del fornitore.

Le funzioni di controllo di ciascun componente, la verifica del suo corretto funzionamento, la raccolta dei dati sui servizi erogati, devono essere possibili, oltre che da ogni sistema locale, anche dal sistema centrale, destinato alla raccolta dei dati statistici a livello nazionale, per l'alimentazione dei sistemi di Business Intelligence dell'Agenzia delle Entrate; a tal proposito tali dati dovranno essere esportabili a livello elementare non aggregato, come richiesto nel presente capitolato.

Il software residente nel sistema centrale, dovrà garantire la gestione dei palinsesti informativi sia di carattere nazionale che locale relativi ad ogni ufficio periferico, dal quale, inoltre, dovrà essere possibile la gestione delle informazioni di propria pertinenza. Al fine di garantire l'interazione con il sistema informativo dell'Amministrazione, sia i sistemi periferici che il sistema centrale, dovranno garantire funzionalità mediante Web-Services i quali dovranno essere opportunamente documentati.



Tutti i sistemi locali devono essere allo stesso tempo indipendenti dal Sistema informativo: una mancanza di connessione non deve in alcun modo compromettere l'operatività degli uffici. 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.

Si evidenzia che la presenza nell'architettura del sistema centrale non deve comportare disagi nell'operatività a livello di ufficio, come ad esempio una mancanza di tempestività nell'emissione dei biglietti all'utenza o nelle variazioni della configurazione dei servizi/sportelli dell'ufficio.

In particolare la Società dovrà fornire una soluzione di alta affidabilità, al fine di garantire una completa funzionalità del sistema. Tale soluzione potrà esplicitarsi, qualora lo ritenga opportuno, mediante duplicazione delle componenti, o parte di esse, necessarie alla funzionalità del sistema.

Il sistema dovrà svolgere, tra l'altro, tutte le funzioni di base richieste ad un sistema di gestione code multi-servizio (eliminacode) che possono essere definite nelle seguenti tre fasi principali che saranno dettagliate nei paragrafi successivi:

Fasi	Descrizione fase
Prenotazione	L'utente seleziona il servizio desiderato sulla stazione di accoglienza e ritira il ticket con il numero di prenotazione
Chiamata dallo sportello	L'operatore allo sportello chiama il successivo utente in attesa. Sui tabelloni riepilogativi gli eventuali numeri presenti vengono fatti scorrere mentre inizia a lampeggiare il nuovo numero di prenotazione con indicato lo sportello al quale è assegnato. Sul display dello sportello che ha effettuato la chiamata compare il numero di prenotazione assegnato lampeggiante
L'utente arriva allo sportello	Si interrompe il lampeggiamento dei numeri sia sui tabelloni riepilogativi che sul display dello sportello.
L'utente è servito	Il numero sul tabellone riepilogativo scompare.

In tutte le postazioni gli operatori di sportello dovranno gestire l'avanzamento dei numeri, senza l'installazione di software sulla propria postazione. Le funzioni che dovrà garantire sono almeno le seguenti:

- Apertura e chiusura della postazione di sportello;
- Chiamata dell'utente alla postazione di sportello;
- Visualizzazione del servizio e del numero assegnato;
- Evasione della prenotazione, a seguito della presentazione dell'utente alla postazione di sportello;
- Possibilità di visualizzare lo stato dei servizi e degli sportelli, relativamente al numero di utenti e ai tempi medi di attesa;
- Possibilità di effettuare il trasferimento ad altra coda;
- Possibilità di richiamare i ticket "Fuori sequenza";
- Possibilità di visualizzare alla postazione di sportello l'elenco delle code attive.

Il sistema di accoglienza deve avere un software di gestione in ambiente web e un tool in grado di disegnare con metodo drag & drop l'interfaccia grafica di presentazione dello schermo della stazione di accoglienza, del tabellone riepilogativo e delle bandierine.



Il tool deve consentire la definizione e la gestione delle aree di funzionalità che appariranno nei display, in particolare come requisito minimo si richiede:

- di poter posizionare e dimensionare l'area relativa ai pulsanti touch per l'emissione del ticket;
- una o più aree dedicate a video;
- un'area con un testo scorrevole e un'area dedicata a notizie testuali con foto e/o filmati.

Tutte le parti testuali devono avere proprietà per la scelta del colore, delle dimensioni dei caratteri e dei font. Il tool deve consentire di caricare degli sfondi per rendere gradevole e personalizzato il layout grafico di ciascuno schermo a seconda della città nella quale l'ufficio è situato. L'applicazione di gestione deve consentire di caricare e gestire i contenuti che saranno realizzati mediante il tool di configurazione delle aree; in particolare si richiede di poter connettere le aree a testo scorrevole, e notizie testuali a link web con formato RSS.

Tutte le operazioni di caricamento contenuti e di gestione dei tempi di riproduzione devono poter avvenire sia interagendo direttamente con il dispositivo a livello locale, sia dal sistema centrale che può organizzare le trasmissioni in modo da ottimizzare il traffico di rete evitando trasmissioni concentrate.

I contenuti della videocomunicazione devono essere diffusi sugli schermi del sistema; tali contenuti devono essere inseriti in una o più aree dinamiche dello schermo, definite dagli amministratori centrali e locali che gestiscono il palinsesto.

Tutti i contenuti, testuali e multimediali, devono poter essere caricati direttamente da fonti diverse ed eterogenee e comunque i vari contenuti visualizzabili, dovranno essere "portati" nel server locale in momenti di traffico non critico (es. la sera), al fine di consentire una sorta di streaming in differita.

Tutti i componenti devono essere perfettamente operativi in condizioni ambientali di temperatura e di umidità tipiche di un ufficio non condizionato (temperatura compresa tra 15° e 32° ed umidità relativa tra 20% e 80%) a norma IEC 721.

Il Sistema deve essere completamente gestibile via web, tramite accesso autenticato in modalità SSL: tale gestione dovrà essere consentita ad amministratori con controllo remoto sull'intera rete e ad amministratori del singolo ufficio con controllo locale. Inoltre dovrà utilizzare Web Services per l'integrazione con le applicazioni centrali dell'Agenzia delle Entrate e il protocollo FTP per l'interscambio dei dati da altri sistemi, oltre a essere in grado di interagire con uno o più monitor e con una o più postazioni di accoglienza al pubblico.

La Società dovrà esplicitamente riportare nella "Nota d'installazione" l'avvenuta corretta configurazione di quanto specificato.

4.1 PROFILI FUNZIONALI DEL SISTEMA

Il sistema eliminacode dovrà consentire la configurazione e la gestione di diversi profili e account utenti, con livelli di profilazione differenti a seconda delle attività consentite di gestione delle configurazioni, dei contenuti, nonché delle attività di monitoraggio. In particolare è necessario consentire gli accessi al personale locale e/o remoto in funzione delle diverse funzioni ad esso assegnate.

A tal fine dovrà essere consentita l'autenticazione attraverso il CAU, verificando le credenziali utente sul sistema LDAP dell'Amministrazione.

Il sistema dovrà prevedere i seguenti profili utente/funzionali o equivalenti che devono essere previsti dal sistema:



1. Utente (Cittadino / Professionista);
2. Operatore Accoglienza;
3. Operatore Sportello;
4. Supervisore/Amministratore locale;
5. Analista.

I profili funzionali, dei quali nel seguito si definiscono le specifiche di rilievo, si intendono come insiemi delle funzionalità minime richieste, lasciando alla specifica implementazione la possibilità di espanderne le prerogative.

L'equivalenza di un profilo funzionale ad uno di quelli sopra elencati si intende sussistere se e solo se per tale profilo sono disponibili tutte le funzionalità del corrispettivo appartenente all'elenco di cui sopra, e sono inibite le funzionalità specifiche degli altri profili dello stesso elenco.

Pertanto le eventuali funzionalità aggiuntive di ciascun profilo non possono alterare la distribuzione dei privilegi di seguito riportata.

4.1.1 Utente (Cittadino / Professionista)

Il profilo utente non necessita di alcuna autenticazione e può accedere al totem eliminacode.

Di seguito le **funzionalità minime** che il profilo **utente** dovrà possedere:

- **selezione di una coda e stampa del proprio ticket** (selezione in un unico passaggio);
- **supporto della chiamata vocale**, ovvero diffusione in sala, al momento della chiamata di un ticket, di un messaggio vocale con un identificativo del ticket. Questa funzionalità si intende attivabile in sede di configurazione;
- **selezione e stampa ticket tramite l'interfaccia del totem per servizi associati ad appuntamenti precedentemente caricati nel sistema**; in tal caso la prenotazione viene stampata acquisendo il numero di prenotazione e/o il codice fiscale, o tramite la lettura della tessera sanitaria;
- **selezione e stampa ticket con livelli di priorità differenziati** (es. donne in stato interessante, diversamente abili ecc.);
- **selezione e stampa di biglietti collegati tramite apposita funzione o codice fiscale**; in presenza di biglietti collegati il sistema non chiamerà il biglietto successivo se il precedente risulta in lavorazione. In fase di prenotazione del ticket si potrà utilizzare il multi-biglietto solo per servizi erogati nella stessa zona.

[Criterio 12]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di funzionalità per la selezione in due passaggi del servizio richiesto, attraverso la selezione di una coda e la presentazione della descrizione dei servizi associati, quindi conferma utente e stampa del proprio ticket o annullamento e ritorno al primo passo.

4.1.2 Operatore Accoglienza

L'autenticazione avverrà esclusivamente su controllo accessi unificato (CAU).

Le **funzionalità minime** richieste che l'**operatore accoglienza** dovrà possedere sono:



- **accesso tramite interfaccia web;**
- **selezione di una coda e stampa ticket (selezione in un unico passaggio),** con la possibilità di inserire tramite un campo testo il codice fiscale;
- **selezione e stampa ticket tramite l'interfaccia del totem per servizi associati ad appuntamenti precedentemente caricati nel sistema;** in tal caso la prenotazione viene stampata acquisendo il numero di prenotazione e/o il codice fiscale, o tramite la lettura della tessera sanitaria;
- **selezione e stampa ticket con livelli di priorità differenziati** (es. donne in stato interessante, diversamente abili ecc.);
- **selezione e stampa di biglietti collegati tramite apposita funzione o codice fiscale;** in presenza di biglietti collegati il sistema non chiamerà il biglietto successivo se il precedente risulta in lavorazione. In fase di prenotazione del ticket si potrà utilizzare il multi-biglietto solo per servizi erogati nella stessa zona;

4.1.3 Operatore di sportello

L'autenticazione avverrà esclusivamente su controllo accessi unificato (CAU).

Le **funzionalità minime** richieste che l'**operatore di sportello** dovrà possedere sono:

- **apertura/chiusura sportello;**
- **visualizzazione in un'unica vista degli utenti in coda e dei tempi di attesa** previsti per ciascuna coda/tipologia di servizio;
- **visualizzazione delle code dei servizi** a cui lo sportello è abilitato;
- **abilitazione/disabilitazione** della chiamata automatica;
- **chiamata del prossimo ticket;** seguirà i criteri di distribuzione definiti nel sistema, l'operatore non potrà selezionare la coda o il ticket da chiamare;
- **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);
- **rinvio del ticket ad altro servizio** (coda) senza perdere la priorità acquisita;
- **conferma della presentazione dell'utente in possesso del ticket selezionato,** registrazione degli eventi di inizio e fine dell'erogazione del servizio;
- **registrazione della mancata presentazione dell'utente** e in automatico chiamata del primo utente non ancora chiamato nella stessa coda, se esiste, o ritorno alla visualizzazione;
- **visualizzazione di eventuali biglietti collegati a quello che si sta attualmente servendo,** con l'indicazione del servizio e, se si tratta di un appuntamento visualizzare l'orario dell'appuntamento;
- **visualizzazione dei dettagli relativi alla tipologia di prenotazione** (front office, cup, web ticket, ecc....) ed eventuali **attributi collegati** (ad es. orario appuntamento);
- **profilazione del servizio** con indicazione di:
 - *dati anagrafici dell'utente,*
 - *tipologia di utente,*
 - *in caso di delegato acquisizione dei dati anagrafici del delegante,*
 - *tipologia di servizio richiesto* secondo una matrice processo/prodotto censita nel Sistema Informativo dell'Agenzia e disaccoppiata rispetto alla descrizione del biglietto prenotato.



- **precompilazione dei dati di profilazione** laddove già disponibili (es. uso della Tessera Sanitaria durante la prenotazione, prenotazione cup, web ticket, ecc.);
- **visualizzazione dello storico delle richieste effettuate dallo stesso utente** richiamando l'apposito web service presente sul Sistema Informativo dell'Agenzia;
- **registrazione dell'esito della lavorazione;**
- **verificata l'esistenza di una procura conferita dai commercialisti ai propri collaboratori,** (prevedendo l'inserimento del numero ID di protocollo della procura)
- **ritorno alla funzione di chiamata** o registrazione di un nuovo servizio.

4.1.4 Supervisore/Amministratore locale

I privilegi di tale profilo si applicano esclusivamente agli apparati e/o ambiti di configurazione relativi all'ufficio di appartenenza. L'Autenticazione avviene esclusivamente su controllo accessi unificato (CAU). Le seguenti **funzionalità minime** sono previste:

- **gestione multi biglietto** (attivazione/disattivazione e numero massimo di biglietti collegabili);
- **creazione/attivazione/disattivazione di nuove categorie di biglietto** oltre a quelle previste di default (front office, cup, web ticket, diversamente abili, donne in stato interessante);
- **gestione completa** di code/servizi, sportelli, orari di attività dell'ufficio e dei singoli servizi, tempi di default per il calcolo delle attese previste:
 - *classificazione dei servizi in diverse tipologie* (esempio servizi fiscali, servizi catastali, ecc...),
 - *definizione di macro-categorie di servizi* per evidenziare con lo stesso colore sull'interfaccia del totem tutti i tasti appartenenti alla stessa macro-categoria;
 - *impostazione su base settimanale degli orari di apertura di ciascun servizio*, con la possibilità di differenziare l'inizio degli orari di erogazione dei ticket dagli orari di inizio delle chiamate;
 - *gestione dinamica degli sportelli*, creazione/eliminazione, associazione degli operatori, con indicazione delle tipologie di servizio a cui è abilitato;
 - *creazione/eliminazione di "zone"* per gestire l'articolazione logistica del front office (di default ci sarà una zona già definita); per ogni nuova zona potrà essere definito un tempo prima del quale il biglietto non sarà chiamato;
 - *associazione dei servizi alle zone*; ogni servizio potrà essere associato ad una ed una sola zona, per evitare che il biglietto possa essere chiamato da uno sportello in un'altra sala di attesa;
 - *associazione dinamica dei servizi agli sportelli*, in relazione alla tipologia di sportello saranno associabili un set definito di servizi (solo fiscali, solo catastali, fiscali e catastali; ecc...);
 - *impostazione delle priorità di scodamento dei servizi in base alle categorie di ticket attive* (front office, cup, web ticket, diversamente abili, donne in stato interessante, ecc...); l'impostazione dovrà essere gestita per ogni combinazione sportello-servizio; a parità di priorità la categoria "cup" avrà la precedenza sulle altre a partire da 10 minuti prima dell'orario dell'appuntamento; a parità di priorità la categoria "web ticket" avrà la priorità sulla categoria "front office" a partire dall'ora di validità della prenotazione;
 - *abilitazione/disabilitazione chiamata specifica* per sportello;
 - *consultazione viste sintetiche di configurazione* degli sportelli/servizi/categorie;



- **visualizzazione del dettaglio dei biglietti della giornata corrente**, tramite ricerche con appositi filtri (serie, descrizione del servizio, sportello, ecc....), e recupero dei biglietti nello stato annullato;
- **chiusura sportelli** (in caso di sportelli bloccati in stato aperto);
- **impostazioni di sistema:**
 - *parametri di stampa* (utenti in coda, testi personalizzati, codice a barre, ecc....);
 - *personalizzazione dinamica della stampa dei ticket con logo dell'Agenzia*, informazioni e messaggi informativi, informazioni sul servizio scelto, la numerazione, la priorità acquisita ossia l'orario in cui sia stato emesso il biglietto, l'ora di prenotazione, ecc.; la numerazione dovrà distinguere oltre che per processo/servizio anche per tipologia di prenotazione (front office, cup, web ticket, diversamente abili, donne in stato interessante, ecc.);
 - *impostazione anagrafica ufficio*;
 - *impostazione multi lingua*;
 - *gestione interfaccia display di sala*;
 - *gestione fuori linea* il sistema per operazioni di manutenzione work in progress e di ripristino tutte le funzionalità al momento del ritorno in linea del sistema;
 - *inserimento/eliminazione di stazioni di emissione* dei biglietti touch-screen a cui accedere tramite interfaccia web;
 - *inserimento/eliminazione di ulteriori stampanti di rete*, oltre alla stampante già integrata a sistema, inserendo alcuni dati identificativi e l'indirizzo IP;
 - *associazione stazione di emissione biglietti* (totem o interfacce virtuali) - stampante di emissione dei biglietti;
- **diagnostica locale e consultazione degli eventi registrati**;
- **attivazione/disattivazione della modalità di selezione** della coda in uno o in due passaggi (se disponibile) da parte del pubblico;
- **attivazione/disattivazione della chiamata vocale dei ticket**;
- **gestione dei web ticket:**
 - *configurazione dei servizi prenotabili* tramite web ticket;
 - *configurazione del tempo di latenza* (3/4 valori predefiniti): in fase di prenotazione la prima disponibilità sarà ricercata a partire dall'orario in cui si sta effettuando la richiesta a cui si somma il tempo di latenza;
 - *configurazione/consultazione dell'agenda delle disponibilità* per ciascun servizio prenotabile su base giornaliera, con l'indicazione del numero di disponibilità previste per ciascuna fascia oraria;
 - *gestione festività e giorni di chiusura programmati*: giornate in cui il sistema non consentirà la prenotazione di web ticket;
- **gestione cup:**
 - *configurazione dell'associazione dei servizi CUP* (censiti nel sistema informativo dell'Agenzia) con i servizi/code censiti nel sistema di gestione code,
 - *caricamento degli appuntamenti tramite web service* o tramite importazione di un file CSV,
 - *consultazione per data dell'agenda degli appuntamenti* precedentemente caricati; visualizzazione dinamica dello stato degli appuntamenti (biglietto non ritirato/ ritirato/ servito),



- *associazione opzionale del singolo appuntamento ad uno sportello*, con uso di meccanismi di salvaguardia automatici nel caso in cui l'appuntamento non venga chiamato entro un certo tempo,
- *impostazione opzionale di un blocco per gli appuntamenti* per i quali non si vuole che venga emesso un biglietto: in tal caso l'utente di sportello riceverà a video un messaggio che lo indirizzi alla postazione di prima informazione,
- **gestione invii forniture:**
 - *invio in automatico i dati delle registrazioni giornaliere* verso il sistema informativo dell'Agenzia il giorno successivo; per quanto riguarda il meccanismo di trasferimento dati al sistema centrale si rimanda all'apposito paragrafo; in caso di mancato recapito il sistema provvederà al rinvio della fornitura per un numero massimo di giorni indicato come parametro di configurazione;
 - *impostazione parametri di invio*: indirizzo del destinatario, orario di inizio delle forniture, finestra temporale da considerare per gli invii, numero massimo di tentavi giornalieri, tempo da aspettare prima del successivo tentativo;
 - *consultazione per data dell'avvenuto trasferimento delle informazioni* registrate localmente verso il sistema informativo dell'Agenzia, con l'indicazione dell'esito del trasferimento dati corredato da informazioni di sintesi e di dettaglio.

4.1.5 Analista

L'autenticazione avverrà esclusivamente su controllo accessi unificato (CAU).

Le **funzionalità minime** richieste che il profilo **analista** dovrà possedere sono relative a:

- Stato sportelli (per il dettaglio delle funzioni si rimanda al paragrafo 4.6);
- Monitoraggio servizi/code (per il dettaglio delle funzioni si rimanda al paragrafo 4.6);
- Monitoraggio categorie (per il dettaglio delle funzioni si rimanda al paragrafo 4.6);
- Stato bottoni (per il dettaglio delle funzioni si rimanda al paragrafo 4.6);
- Inizio giornata/apertura ufficio (per il dettaglio delle funzioni si rimanda al paragrafo 4.5);
- Monitoraggio utilizzo servizio stato code (per il dettaglio delle funzioni si rimanda al paragrafo 4.5);
- Andamento per fasce orarie (per il dettaglio delle funzioni si rimanda al paragrafo 4.6);
- Prospetto Operatori (per il dettaglio delle funzioni si rimanda al paragrafo 4.5);
- Storico (per il dettaglio delle funzioni si rimanda al paragrafo 4.5);
- Statistiche (per il dettaglio delle funzioni si rimanda al paragrafo 4.8).

4.2 GESTIONE DELLE CODE

Il sistema deve saper gestire più Anagrafiche, tipologie di Sportelli (Fiscali, CCPI, Riscossione, Ospite, ecc.) e tipologie di Servizi che raggruppano univocamente determinati Bottoni/Servizi.

Per quanto riguarda le code il sistema deve garantire la gestione di **almeno 50 code contemporanee** (intese come tipologie di servizi gestiti/bottoni selezionabili dell'utente all'arrivo), caratterizzate almeno dai seguenti attributi (o equivalenti):

- identificativo, che può limitarsi ad un parametro numerico univoco;



- descrizione breve, cioè la denominazione da presentare al pubblico nel primo passaggio della selezione;
- descrizione estesa, cioè quella da presentare al pubblico solo nel caso dell'attivazione della modalità di selezione in due passaggi;
- la gestione dello stato per controllare e registrare l'attivazione/disattivazione del servizio stesso;
- tempo di attesa medio, con la possibilità di inserimento di un default time, per la stima del tempo di attesa previsto in assenza di un campione significativo (es. per i primi utenti della coda all'apertura del servizio);
- programmazione dell'apertura/chiusura.

[Criterio 13]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante l'offerta di una capacità di gestione di almeno 80 code contemporanee, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara.

[Criterio 14]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di un sistema di integrazione con un'eventuale gestione remota dello sportello, ovvero attraverso un servizio espletato attraverso collegamenti di chat o di videocomunicazione.

Il sistema deve consentire la gestione **almeno fino a 99 sportelli fisici in contemporanea**, caratterizzati almeno tramite gli attributi seguenti (o equivalenti):

- identificativo, che può limitarsi ad un parametro numerico univoco;
- la gestione dello stato, per controllare e registrare l'apertura/chiusura dello sportello stesso.

[Criterio 15]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di un sistema di gestione di almeno 149 sportelli fisici in contemporanea.

Dovrà essere possibile attivare/disattivare le code/tipologie di servizi, con mascheramento al pubblico delle code inattive, con programmazione settimanale e articolata su almeno due distinti periodi di servizio giornaliero. L'attivazione *programmata* si intende subordinata all'attivazione del servizio *impostata* ovvero non è possibile l'apertura di un servizio, programmato o meno, se il suo stato non indica che è attivo.

Il Sistema dovrà supportare la pianificazione dell'accensione e spegnimento, con programmazione settimanale e articolata su almeno due distinti periodi di servizio giornaliero.

Dovrà gestire sedi con più aree front-office e back-office indicando sul biglietto emesso la zona dove si attenderà la chiamata allo sportello o zona di back-office.

All'avvio l'eliminacode deve svolgere in automatico tutte le operazioni eventualmente necessarie per l'inizio dell'attività, ivi compresi eventuali azzeramenti dei contatori e delle statistiche; inoltre dovrà



essere in grado di effettuare la autodiagnostica ad esecuzione programmabile (in sede di configurazione) con frequenza almeno quotidiana.

4.3 AUTODIAGNOSTICA

Ciascuna componente della soluzione, facente parte delle risorse locali, sia essa un'attrezzatura dedicata alla erogazione dei ticket (totem) o un'unità dedicata alla segnalazione al pubblico (bandiere, display), deve essere sottoposta a periodico controllo diagnostico automatico (giornaliero) per l'individuazione di anomalie e malfunzionamenti.

Per le attrezzature che, per loro natura o per scelta progettuale, non dispongono di caratteristiche o di risorse sufficienti per effettuare tali verifiche, il requisito si intende soddisfatto se all'interno della soluzione esiste localmente almeno un'altra componente che le esegua su di loro.

Per ciascuna attrezzatura il test diagnostico si intende superato quando sono verificati:

- **Assenza di anomalie sulle porte I/O**, ovvero su porte di rete ethernet, porte USB, porte seriali, ecc. Il presente requisito si intende verificato se provocando il distacco fisico dell'unità collegata ad una porta il primo controllo diagnostico successivo rileva e registra l'evento.
- **Malfunzionamento dei dispositivi di stampa**, per le unità dotate di unità di stampa. Il requisito si intende soddisfatto se, in corrispondenza di ciascuno degli eventi seguenti, il primo controllo diagnostico successivo rileva e registra l'evento:
 - Fine carta;
 - Inceppamento carta.

La soluzione deve prevedere un sistema di notifica che segnali l'insorgenza di qualunque anomalia o malfunzionamento.

Nel caso che l'anomalia impedisca il regolare svolgimento delle attività di gestione delle code, la segnalazione deve essere eseguita, tra l'altro, sullo schermo principale della componente che rileva il problema.

In tutti gli altri casi, l'operatività deve proseguire senza interruzione, e l'evento deve essere registrato e notificato a tutti gli operatori di sportello attivi in quel momento, ma senza che ciò interferisca con lo svolgimento dei servizi.

L'evento va inoltre presentato nei monitoraggi descritti successivamente nel presente documento.

4.4 REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La soluzione deve prevedere un sistema di registrazione degli eventi che mantenga l'evidenza almeno dei seguenti eventi:

- a) anomalie e malfunzionamenti rilevati da autodiagnostica;
- b) accensione e spegnimento delle componenti hardware;
- c) apertura e chiusura di code/servizi;
- d) apertura e chiusura di sportelli;
- e) emissione/stampa di un ticket;
- f) chiamata di un ticket ad uno sportello;
- g) avvenuta presentazione dell'utente allo sportello;
- h) mancata presentazione dell'utente allo sportello, chiamata del successivo.



La registrazione di un evento si intende comprensiva delle **informazioni minime** di:

- tipologia;
- data;
- ora di rilevazione;
- le informazioni necessarie all'individuazione univoca del dispositivo su cui è insorta (nel caso di anomalia e/o malfunzionamento).

4.5 CONSULTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEGLI EVENTI

La soluzione deve prevedere funzioni per la **consultazione selettiva degli eventi, disponibili al profilo di Analista**. La consultazione deve supportare la selezione almeno per:

- Tipologia di evento;
- Data/ora iniziale e data/ora finale;
- Tipologia di servizio, se applicabile;
- Sportello, se applicabile.
- Inizio giornata/apertura ufficio – vista scorrevole di settimana in settimana, per tipologia di servizio/coda (fiscali, catastali, ecc....), che permetta di consultare per ciascun giorno l'orario in cui è stato prelevato il primo ticket, il numero di utenti in coda complessivo al momento della prima chiamata allo sportello, l'orario stabilito a sistema di inizio chiamata, l'orario effettivo della prima chiamata allo sportello che potrà essere anche inferiore all'orario stabilito;
- Monitoraggio utilizzo servizio stato code – funzione che consente la consultazione della gestione delle richieste web relativamente al servizio “Visualizza code” disponibile tramite la app dell'Agenzia; i dettagli relativi alla gestione delle richieste sono descritti nell'apposito paragrafo. Lato sistema di gestione delle code si prevede di implementare dei meccanismi di ottimizzazione per gestire la concorrenza delle richieste.

La soluzione deve prevedere funzioni per l'esportazione selettiva degli eventi, disponibili al profilo Analista. L'esportazione deve prevedere la produzione di almeno uno tra i seguenti formati testuali:

- CSV;
- valori separati da virgole;
- XML (non si impongono vincoli alla struttura del file, ma nel caso sarà obbligatorio fornirne anche il dtd o equivalenti).

Il requisito si intende rispettato se il file esportato è completamente importabile in almeno un'applicazione contenuta in Microsoft Office, StarOffice e OpenOffice.

L'esportazione deve supportare la **selezione almeno per**:

- Tipologia di evento;
- Data/ora di iniziale e data/ora finale;
- Tipologia di servizio, se applicabile;
- Sportello, se applicabile.
- Identificativo della macchina che genera l'evento.
- Prospetto Operatori - esportazione, a fini statistici, di un prospetto mensile che per ciascun operatore riporti il tempo di lavorazione per data, calcolato come somma tempi di presenza allo sportello (fine servizio-chiamata allo sportello);



- Storico - esportazione di un prospetto con i dati di dettaglio, in base all'intervallo di date specificato, che riporti la storia analitica di tutti i servizi, comprensivo degli orari di prenotazione, chiamata, inizio e fine lavorazione, lo stato del biglietto (esempio servito, annullato, ecc....), lo sportello da cui è stato chiamato/trasferito, il tipo di chiamata (normale o fuori sequenza), la tipologia di biglietto (front office, cup, ecc....), ed i dati di profilazione. Lo storico deve essere relativo agli ultimi 4 anni e la statistica deve essere possibile anche per il giorno in corso;

[Criterio 16]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di una funzionalità di consultazione ed esportazione del dato in termini di struttura dell'esportazione, di tipologia e di fruizione del dato, esponendo esempi concreti di un tracciato di esportazione. La valutazione si baserà sulla concretezza, facilità d'uso ed efficacia della soluzione proposta con riguardo all'utilizzo futuro della reportistica per analisi statistiche.

4.6 MONITORAGGIO REMOTO DELLE ATTIVITÀ

La soluzione deve supportare connessioni da remoto, verso le attrezzature locali oppure verso la componente applicativa centralizzata, che consentano il monitoraggio, in tempo reale, attraverso utenze associate al **profilo Analista** di cui al sotto paragrafo 4.1.5.

In particolare devono essere supportati i seguenti monitoraggi:

- **Monitoraggio degli eventi:** prevede almeno la fruizione delle funzioni di cui al precedente sotto paragrafo 4.5 "Consultazione ed Esportazione degli Eventi";
- **Monitoraggio dello stato:** prevede almeno la possibilità di visualizzazione in un'unica vista, degli utenti in coda e dei tempi di attesa previsti per ciascuna coda/servizio;
- **Monitoraggio della configurazione:** prevede almeno la possibilità di consultazione di:
 - *Numero, descrizione e stato degli sportelli;*
 - *Numero, descrizione, stato e programmazione di apertura e chiusura delle code/tipologie di servizi;*
 - *Programmazione delle accensioni e spegnimenti.*
- **Selezione dell'ambito locale di interesse:** prevede la funzione per la selezione dell'ambito locale di interesse.
- **Monitoraggio di anomalie e malfunzionamenti:** prevede la produzione di una vista d'insieme delle anomalie in corso su tutti gli ambiti locali, con l'evidenza almeno di sede, tipologia, data e ora di insorgenza. Le anomalie e i malfunzionamenti risolti non partecipano più a questo monitoraggio, ma le relative registrazioni sono archiviate e rese disponibili come specificato al precedente punto "Monitoraggio degli eventi". **L'aggiornamento della base dati della componente centrale del sistema, deve essere effettuata con frequenza almeno quotidiana.**

[Criterio 17]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di una frequenza di monitoraggio nelle due fasce orarie 8-13 e 13-18.



- **Stato sportelli:** Monitoraggio stato degli sportelli in tempo reale (aperto – chiuso – in attesa utente), con l'indicazione dell'ultimo biglietto chiamato;
- **Monitoraggio servizi/code:** in tempo reale, viene fornito lo stato delle code per tipologia di servizio/coda (fiscali, catastali, ecc....), e per categoria (front office, cup, ecc....), con il dettaglio per ciascun servizio/coda, ovvero:
 - *tempo medio di attesa;*
 - *numero di utenti in coda;*
 - *numero utenti serviti;*
 - *tempo massimo di attesa* al momento della consultazione;
 - *tempo di attesa massimo* della giornata in corso;
 - *ultimo biglietto* chiamato;
 - *numero di sportelli configurati* sul servizio/coda e con quali priorità;
 - *numero di sportelli aperti* per servizio/coda e con quali priorità;
 - eventuali *indicatori di rischio* per evidenziare possibili criticità del servizio legate a configurazioni non ottimali degli sportelli (ad esempio il caso in cui sia stato prelevato un biglietto per una coda/servizio e zero sportelli aperti abilitati alla chiamata di quel servizio);
- **Monitoraggio categorie:** deve consentire la visualizzazione, per ogni categoria di biglietto (front office, cup, webticket, ecc.) il dettaglio di:
 - *tempo medio di attesa;*
 - *numero di utenti in coda;*
 - *numero utenti serviti;*
 - *tempo massimo di attesa* al momento della consultazione;
 - *indicatori di rischio;*
 - *ultimo biglietto* chiamato;
- **Stato bottoni:** dev'essere fornito lo stato dei servizi/code prenotabili sulla stazione di accoglienza principale (interfaccia totem) e sulle altre stazioni di accoglienza definite, con l'indicazione del numero di web ticket prenotabili fino a fine giornata;
- **Andamento per fasce orarie:** a fini statistici, verrà fornito il tempo di andamento per singola giornata della coda per fasce di 30 minuti, con l'indicazione di quanti biglietti sono stati prenotati, quanti sono stati chiamati entro 30 e 60 minuti, quanti annullati entro 30 e 60 minuti, quanti sono stati serviti entro 30 e 60 minuti; le misure devono essere indicate anche in percentuale.

4.7 STAMPA DELLE INFORMAZIONI SUI TICKET

Le informazioni seguenti devono essere stampabili sul ticket, con possibilità di escluderle singolarmente in sede di configurazione:

- *identificativo del ticket*
- *data e ora* di emissione
- *numero di utenti in attesa*
- *tempo di attesa previsto:* si intende calcolato come media mobile degli ultimi tempi di attesa registrati per ciascun servizio; prima del raggiungimento del numero minimo dei dati per il calcolo, si dovrà considerare il tempo fissato come parametro in fase di configurazione.



Dovrà inoltre essere possibile personalizzare il ticket con il logo dell'Amministrazione e altre informazioni di default che l'Amministrazione vorrà veicolare sul biglietto stessi.

4.8 PRODUZIONE DI REPORT

La soluzione tecnologia che implementerà il sistema di eliminacode deve **obbligatoriamente** supportare la produzione di report secondo i requisiti seguenti:

- a) **Periodo temporale:** riferimento ad un periodo temporale liberamente fissato dall'utente tramite l'indicazione degli estremi dell'intervallo di interesse.
- b) **Aggregazione:** supporto dell'aggregazione dei dati elementari su base geografica, almeno su quattro livelli:
 - i. *Singola postazione eliminacode;*
 - ii. *Direzione Provinciale;*
 - iii. *Direzione Regionale;*
 - iv. *Totale nazionale.*

Il requisito si intende soddisfatto se alla richiesta di un report è data all'utente la possibilità di selezione del livello di aggregazione e dell'ambito geografico di interesse tra quelli possibili.

La soluzione dovrà **obbligatoriamente** rendere disponibili agli utenti la possibilità di produrre almeno le seguenti tipologie di report:

- **Report dei tempi di attività**, con l'evidenza per giorno degli orari di accensione e di spegnimento e dell'avvenuta connessione.
- **Report dei ticket emessi**, con l'evidenza del numero di ticket emessi e utenti serviti, sia relativi alle singole code/tipologie di servizi che totali.
- **Report dei ticket emessi per sportello**, con l'evidenza del numero di ticket emessi e utenti serviti per ciascuno sportello, sia relativi alle singole code/tipologie di servizi sia totali.
- **Report dei tempi di attesa**, con l'evidenza sia dei valori di attesa (in minuti) e di scostamento dalla media, per ciascuna fascia di 15 minuti di attesa fino a 180 minuti e unica fascia oltre i 180 minuti, sia relativi alle singole code/tipologie di servizi che medi complessivi.

Sarà oggetto di attribuzione dei punteggi in sede di valutazione dell'offerta tecnica la disponibilità delle seguenti tipologie di report:

[Criterio 18]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di un Report dell'afflusso per giorno della settimana, con l'evidenza del numero di utenti serviti, sia relativi alle singole code/tipologie di servizi che totali.

[Criterio 19]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di un Report dell'afflusso per orario di arrivo, con l'evidenza del numero di utenti serviti per



ciascuna fascia di 15 minuti dell'orario di apertura al pubblico, sia relativi alle singole code/tipologie di servizi sia totali.

[Criterio 20]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di un Report dei tempi di attesa per orario di arrivo, con l'evidenza sia dei valori di attesa (in minuti) e di scostamento dalla media, per ciascuna fascia di 15 minuti dell'orario di apertura al pubblico, sia relativi alle singole code/tipologie di servizi che medi complessivi.

La soluzione dovrà **obbligatoriamente** supportare la produzione di reportistica per il monitoraggio a fini statistici in base ad un intervallo di date da selezionare, con la possibilità di esportazione in formato CSV per i seguenti tipi di report:

- **Utenti serviti servizio/coda:** report che indichi per ciascun servizio/coda, il numero dei ticket serviti, ed il numero dei servizi erogati (comprensivi di tutti i servizi erogati con lo stesso ticket);
- **Utenti serviti prodotto:** report che indichi per ciascun prodotto censito in fase di profilazione, il numero dei ticket serviti, ed il numero dei servizi erogati (comprensivi di tutti i servizi erogati con lo stesso ticket);
- **Tempi di attesa servizio/coda:** report che indichi per ciascun servizio/coda, il tempo medio di attesa, la mediana, la varianza, i quartili, il numero dei ticket serviti ecc.;
- **Tempi di attesa prodotto:** report che indichi per ciascun prodotto censito in fase di profilazione, il tempo medio di attesa, la mediana, la varianza, i quartili, il numero di servizi erogati ecc.;
- **Tempi di attesa sportello:** report che indichi per ciascuno sportello, il tempo medio di attesa, la mediana, la varianza, i quartili, il numero di servizi erogati ecc.;
- **Tempi di erogazione servizio/coda:** report che indichi per ciascun servizio/coda, il tempo medio di erogazione, la mediana, la varianza, i quartili, il numero dei ticket serviti ecc.;
- **Tempi di erogazione prodotto:** report che indichi per ciascun prodotto censito in fase di profilazione, il tempo medio di erogazione, la mediana, la varianza, i quartili, il numero di servizi erogati ecc.;
- **Tempi di erogazione sportello:** report che indichi per ciascuno sportello, il tempo medio di erogazione, la mediana, la varianza, i quartili, il numero di servizi erogati ecc.;
- **Tempi di permanenza (attesa + erogazione) servizio/coda:** report che indichi per ciascun servizio/coda, il tempo medio di permanenza, la mediana, la varianza, i quartili, il numero dei ticket serviti ecc.;
- **Tempi di permanenza (attesa + erogazione) prodotto:** report che indichi per ciascun prodotto censito in fase di profilazione, il tempo medio di permanenza, la mediana, la varianza, i quartili, il numero di servizi erogati ecc.;
- **Tempi di permanenza (attesa + erogazione) sportello:** report che indichi per ciascuno sportello, il tempo medio di permanenza, la mediana, la varianza, i quartili, il numero di servizi erogati ecc.;
- **Tempi di apertura sportello:** report che indichi per ciascuno sportello, il tempo di apertura nel periodo selezionato calcolato come somma dei tempi di erogazione dei servizi (differenza tra orario fine servizio ed orario chiamata - in caso di erogazione di più servizi con lo stesso ticket sarà calcolato come differenza tra l'orario di fine dell'ultimo servizio e l'orario della chiamata);



- **Tempi di apertura operatore:** report che indichi per ciascuno operatore, in forma anonima (operatore 1, 2, ecc.), il tempo di apertura nel periodo selezionato calcolato come somma dei tempi di erogazione dei servizi (differenza tra orario fine servizio ed orario chiamata).

4.9 DIFFUSIONE DI CONTENUTI MULTIMEDIALI SUI DISPLAY DI SALA

Il presente paragrafo descrive le funzionalità del sistema relativamente alla diffusione di contenuti multimediali sui **display di sala**.

Per chiarezza espositiva si assumono le definizioni:

- **Contenuto:** insieme minimo di informazioni destinate alla proiezione, per il quale si effettua la presentazione al pubblico come una unità logica. In generale può trattarsi sia di oggetti multimediali, che di pagine/ipertesti/schermate statiche o dinamiche.
- **Oggetto multimediale:** rappresentazione digitale di immagini, suoni o filmati. Ai fini del presente documento questa dizione si intende riferita a oggetti nei formati di file più diffusi, ovvero almeno:
 - per le *immagini*: JPG/JPEG, PNG, GIF, BMP
 - per i *suoni*: WAV, MP3, OGG
 - per i *filmati*: AVI, MPG, MP4.
- **Programmazione di un contenuto:** inserimento di un contenuto in un palinsesto. Non si intende quindi la singola proiezione del contenuto, ma l'inserimento in un contesto di contenuti proposti in successione e a rotazione sugli schermi al pubblico.

Parallelamente ai profili funzionali di cui al paragrafo 4.1, il Sistema deve garantire il supporto di almeno un profilo "Operatore Palinsesti" abilitato ad operare sul sistema locale.

[Criterio 21]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta dei livelli di profilazione "Operatore Palinsesti Regionale" e "Operatore Palinsesti Nazionale", che operando su un sistema locale vedono replicata la programmazione su altri sistemi associati.

Il Sistema deve prevedere anche una modalità di aggiornamento dei palinsesti con il caricamento di specifico uno file compresso contenente elementi da pubblicare e regole di messa in onda: tale funzionalità dovrà essere disponibile sia direttamente dall'interfaccia del sistema di gestione code in locale oppure per il tramite un canale tipo remoto, quale un web service, FTP, ecc.

4.9.1 Gestione e Organizzazione dei contenuti e delle programmazioni

Il sistema deve consentire la ricerca e il filtraggio di contenuti e programmazioni, finalizzato alla rapida individuazione degli stessi.

Si richiede il supporto della **gestione per un generico contenuto** con almeno dei seguenti attributi:

- Identificativo univoco
- Titolo
- Descrizione breve



- Data e ora di creazione e autore
- Data e ora dell'ultima modifica e autore
- Contenuto proiettabile sugli schermi
- Durata della proiezione, se non già presente nel contenuto stesso
- Abilitazione alla proiezione. Tutti i contenuti nascono senza tale abilitazione

Si richiede il supporto della **gestione del palinsesto per una generica programmazione** con almeno una delle seguenti informazioni:

- Identificativo univoco
- Titolo
- Descrizione breve
- Data e ora di creazione e autore
- Data e ora dell'ultima modifica e autore
- Durata totale della programmazione
- Periodo di validità, inteso come la definizione di almeno un intervallo temporale in cui la programmazione è valida.

[Criterio 22]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, secondo quanto indicato dal Disciplinare di Gara, la redazione di un vademecum con le modalità di gestione dei contenuti e delle programmazioni.

Sarà apprezzata la concretezza e la semplicità del vademecum, e in particolare che le modalità illustrate siano chiare e di pronto utilizzo, e che non comportino, per il personale dell'Amministrazione, conoscenze tecnologiche che esulino dall'utilizzo delle ordinarie applicazioni di ufficio.

La soluzione deve prevedere un **sistema di registrazione degli eventi** che mantenga l'evidenza almeno degli eventi previsti ai punti a) e b) del paragrafo 4.4, oltre allo specifico evento di inizio e fine della proiezione al pubblico di contenuti. La registrazione di un evento si intende comprensiva delle informazioni minime di tipologia e data e ora di rilevazione e, nel caso di anomalia/malfunzionamento, le informazioni necessarie all'individuazione univoca del dispositivo su cui è insorta.

La soluzione deve prevedere **funzioni per la consultazione**, con la selezione per almeno i seguenti punti:

- Tipologia di evento
- Data/ora di iniziale e data/ora finale

La soluzione deve prevedere **funzioni per l'esportazione selettiva degli eventi** con la produzione di almeno uno tra i seguenti formati testuali:

- CSV (valori separati da virgole),
- XML (non si impongono vincoli alla struttura del file, ma nel caso sarà obbligatorio fornirne anche il dtd o equivalenti).

Il requisito si intende rispettato se il file esportato è completamente importabile in almeno un'applicazione contenuta in Microsoft Office, o LibreOffice).

L'esportazione deve supportare la selezione almeno per:

- Tipologia di evento;



- Data/ora di iniziale e data/ora finale.

4.10 COMUNICAZIONI TRA SISTEMA CENTRALE E SISTEMI LOCALI

Il Sistema di Eliminacode deve garantire, oltre alla comunicazione fra sistema centrale e sistemi locali, anche le integrazioni realizzate tra i sistemi eliminacode attualmente in uso presso gli uffici dell'Agenzia delle Entrate ed i sistemi centrali Sogei.

Tali integrazioni, di seguito illustrate, **dovranno essere obbligatoriamente garantite**, a cura della Società, sui nuovi sistemi oggetto della presente fornitura.

4.10.1 Prenotazioni Appuntamenti CUP

Il cittadino, attraverso i canali web/App e telefono messi a disposizione dall'Agenzia delle Entrate, ha la possibilità di prenotare un appuntamento presso gli uffici territoriali.

La fase della prenotazione di un appuntamento si conclude con il rilascio del rispettivo numero di prenotazione, che potrà essere eventualmente utilizzato in una fase successiva per la disdetta.

Il numero di prenotazione viene generato dal sistema e consiste in un identificativo numerico univoco (**ticket CUP**).

Le tipologie dell'utente "prenotante" sono attualmente le seguenti:

- contribuente
- professionista
- firmatario.

Tipicamente il flusso delle attività è il seguente:

- a) il cittadino prenota un appuntamento;
- b) si reca in ufficio dell'Amministrazione;
- c) indica che si trova in sala, cosiddetto *check-in*. La modalità di questa operazione può avvenire tramite totem inserendo il numero di appuntamento o facendo rilevare il relativo Codice Fiscale:
 - Presso un operatore di accoglienza che inserirà il numero di appuntamento o inserirà o rileverà il suo Codice Fiscale
 - Tramite l'APP
- d) Ottenuto il/i bigliettoto/i verrà chiamato dallo sportello che erogherà il servizio.

4.10.2 Modalità di interazione e Record Dati per la Gestione nei Sistemi Locali

L'agenda degli appuntamenti predisposta da apposito sistema centrale viene messa a disposizione del Sistema di gestione code nel formato CSV, che deve essere caricato manualmente, oppure tramite web service.

Poiché il servizio prenotabile sulla piattaforma CUP ha specifici codici per individuare il servizio con proprie descrizioni il Sistema di gestione code deve gestire una tabella di transcodifica in cui, per ogni codice servizio CUP, deve essere indicato quale *Bottone* presente sul sistema locale deve essere utilizzato.

Gli elementi da caricare sul sistema di gestione code forniti nel file csv o tramite ws sono:

- CODICE_UFFICIO



- CODICE ELIMINACODE
- NUMERO APPUNTAMENTO
- PARTE FISSA NUMERO APPUNTAMENTO
- PARTE VARIABILE NUMERO APPUNTAMENTO
- DATA
- ORA
- DURATA
- CODICE SERVIZIO CUP
- CODICE FISCALE

4.10.3 Informazioni Statistiche

Allo sportello, oltre ad erogare il servizio richiesto, vengono censite da parte dell'operatore informazioni necessarie ai fini statistici. Queste informazioni vengono collezionate e inviate al centro tramite web service. Al sistema di gestione code è richiesto di utilizzare delle tabelle con i valori selezionabili o le regole di riempimento dei campi necessari, secondo il tracciato in uso in sede di aggiudicazione della gara ma questo potrà essere aggiornato in futuro.

A titolo di esempio, si riporta di seguito un tracciato XML di colloquio a cui attenersi per il dialogo con il WS:

```
<datiProfiloUtente>
  <dataTrasferimento>
    </dataTrasferimento>
  </dataTrasferimento>
  <Data_Servizio>
    </Data_Servizio>
  </Data_Servizio>
  <Codice_ufficio>
    </Codice_ufficio>
  </Codice_ufficio>
  <Codice_sec>
    </Codice_sec>
  </Codice_sec>
  <Numero_servizi>
    </Numero_servizi>
  </Numero_servizi>
  <acquisizioni_operatore>
    <Codice_operatore> CF operatore1 </Codice_operatore>
  </Codice_operatore>
  <riga_operatore>
    <Codfisc_operatore>
      </Codfisc_operatore>
    </Codfisc_operatore>
    <Cognome>
      </Cognome>
    </Cognome>
    <Nome>
      </Nome>
    </Nome>
    <Tipo_utente>
      </Tipo_utente>
    </Tipo_utente>
    <Orario_Inizio_attesa>
      </Orario_Inizio_attesa>
    </Orario_Inizio_attesa>
    <Orario_inizio_servizio>
      </Orario_inizio_servizio>
    </Orario_inizio_servizio>
    <Orario_Fine_servizio>
      </Orario_Fine_servizio>
    </Orario_Fine_servizio>
    <Orario_Chiamata>
      </Orario_Chiamata>
    </Orario_Chiamata>
    <Orario_Appuntamento>
      </Orario_Appuntamento>
    </Orario_Appuntamento>
    <Tipo_Prenotazione>
      </Tipo_Prenotazione>
    </Tipo_Prenotazione>
    <Cup>
      </Cup>
    </Cup>
    <Tipo_servizio>
      </Tipo_servizio>
    </Tipo_servizio>
    <Servizio>
      </Servizio>
    </Servizio>
  </riga_operatore>
</acquisizioni_operatore>
</datiProfiloUtente>
```



```
<Esito>                                </Esito>
    <Durata_servizio>                    </Durata_servizio>
    <Durata_attesa>                      </Durata_attesa>
    <Ritardo>                            </Ritardo>
    <cf_delegante>                      </cf_delegante>
    <numero_sportello>                  </numero_sportello>
    <Stato_biglietto>                   </Stato_biglietto>
    <Ticket_SEC>                        </Ticket_SEC>
</riga_operatore>
<riga_operatore>
    Dati acquisizioni i-sime di CF operatore1
    </riga_operatore>
</acquisizioni_operatore>
<acquisizioni_operatore>
    <Codice_operatore>CF operatore I-SIMO</Codice_operatore>
    <riga_operatore>
        Dati acquisizioni i-sime CF operatore i-simo
    </riga_operatore>
</acquisizioni_operatore>
</datiProfiloUtente>
```

Si evidenzia che tale tracciato può subire modifiche in base alle evoluzioni del servizio.

Dopo la stipula e prima della verifica tecnico-funzionale verrà fornito il tracciato record da utilizzare.

4.10.4 Emissione “on line” del biglietto elimina code (Web Ticket)

Tramite web service il Sistema di Gestione delle code emette biglietti con un orario di appuntamento nel giorno. Attraverso i canali web e mobile messi a disposizione dall’Agenzia delle Entrate si individuerà il sistema di gestione code a cui richiedere l’emissione del biglietto e questo lo emetterà tenendo conto di una tabella di disponibilità gestita localmente. Altro elemento da utilizzare è il parametro di latenza che rappresenta il tempo per raggiungere l’ufficio impostato localmente. Ha la possibilità di “anticipare l’emissione” di un ticket elimina code (WebTicket, d’ora in avanti WT) presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, evitando, in questo modo di attendere il proprio turno in ufficio.

Nella fase di richiesta sono individuabili due punti di contatto tra sistemi centrali e locale situato presso l’ufficio territoriale:

- la visualizzazione dell’elenco dei servizi prenotabili,
- il rilascio del numero di ticket elimina code.

Entrambi sono assicurati dal web service, residente sul sistema eliminacode (SEC), con due metodi distinti.

La chiamata al web service sui sistemi locali proviene con le modalità tipiche dello standard SOAP.

A titolo esemplificativo e di maggior chiarezza, se ne riporta un esempio relativo al contesto in essere riguardante i due metodi esposti dal web service:



URL del WSDL: <http://NomeServer/directory i-sima/NomeFile?wsdl>"

Metodo1: Lista dei servizi disponibili sul totem per ottenere il WebTicket

```
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns:ser="http://service.webticket.qms.sigmaspa.com/">
  <soapenv:Header/>
  <soapenv:Body>
    <ser:listaServiziWebTicket>
      <!--Optional:-->
      <codiceUfficio>L7K</codiceUfficio>
      <!--Optional:-->
      <codiceSistema>0</codiceSistema>
      <!--Optional:-->
      <lingua>it</lingua>
    </ser:listaServiziWebTicket>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Metodo2: Rilascio effettivo del Web Ticket

```
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns:ser="http://service.webticket.qms.sigmaspa.com/">
  <soapenv:Header/>
  <soapenv:Body>
    <ser:prenotaWebTicket>
      <!--Optional:-->
      <codiceUfficio>L7K</codiceUfficio>
      <!--Optional:-->
      <codiceSistema>0</codiceSistema>
      <!--Optional:-->
      <lingua>it</lingua>
      <!--Optional:-->
      <codiceFiscale>DNR*****</codiceFiscale>
      <codiceServizio>VM</codiceServizio>
      <!--Optional:-->
    </ser:prenotaWebTicket>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Tramite ws il Sistema di Gestione delle code mostrerà all'Operatore di sportello lo storico degli accessi.



4.10.5 Integrazioni alle Specifiche Funzionali, Ruoli e Reportistica

Le specifiche funzionali di seguito riportate, suddivise per tipologia di utente, riguardano implementazioni disponibili nell'attuale sistema elimina code dell'Agenzia delle Entrate.

Tali funzionalità dovranno essere garantite, a cura della Società, anche sui nuovi sistemi oggetto della presente fornitura.

Per quanto riguarda i dati relativi all'erogazione dei servizi il sistema dovrà rendere disponibile sul sistema centrale, anche per quanto previsto al sotto paragrafo 4.10.3, alcune informazioni che potranno essere acquisite automaticamente dal sistema o tramite l'inserimento manuale da parte dell'operatore di sportello per mezzo di una maschera operatore resa disponibile dalla Società sulla postazione di lavoro.

Tali informazioni sono:

- la data in cui è stato registrato il servizio;
- l'ora in cui è stato ritirato il ticket;
- l'ora in cui è stato chiamato il ticket;
- l'ora di prima chiamata del primo sportello nel front office, solo per i casi in cui il ticket SEC sia stato ritirato in orario antecedente all'ora di prima chiamata (e quindi di apertura vera e propria del servizio di front office). L'informazione sarà necessaria per epurare dal periodo di attesa i minuti antecedenti alla prima chiamata del primo sportello nel front office;
- l'ora in cui è iniziato il servizio tipicamente dopo che sono state valorizzate alcune informazioni relative al tipo di servizio ed al tipo di contribuente;
- l'ora di fine del servizio;
- l'ora dell'appuntamento se il ticket eliminacode è associato ad un appuntamento precedentemente prenotato (rif. Paragrafo 4.10.1);
- il tipo di prenotazione del ticket eliminacode per descrivere a quale categoria di servizi fa riferimento il ticket (ad esempio Front Office, o altre categorie di ticket gestite);
- il tipo di chiamata del ticket (ad esempio Normale / Fuori Sequenza);
- il tipo di evasione del servizio (ad esempio Normale / Annullato / Rimandato);
- la descrizione del servizio che fa riferimento al nome del tasto del ticket prelevato (matrice Processo/Prodotto – Servizio sul totem);
- la descrizione del prodotto indicato dall'operatore in fase di profilazione del servizio erogato;
- struttura di appartenenza nel caso in cui nello stesso stabile siano presenti contemporaneamente front office di strutture organizzative diverse (ad esempio Uffici Territoriali dell'Entrate ed Uffici Provinciali del Territorio);
- il numero di sportello;
- la zona di cui fa parte lo sportello;
- il codice fiscale dell'operatore (recepito dal sistema a seguito dell'autenticazione tramite CAU);
- il numero del ticket SEC;
- la postazione da cui è stato emesso il ticket (dal totem ovvero da un'altra postazione di emissione¹);

¹ Si chiede di rendere disponibile l'interfaccia del totem anche via web ad un numero definito di postazioni sempre a seguito di autenticazione; ogni postazione di emissione del ticket dovrà quindi essere associata a una stampante di rete censita nel sistema. L'utente di sportello potrà avere quindi la possibilità, oltre che di prelevare il ticket in modalità self-service sul totem, di farsi fornire il ticket dalla prima informazione.



- la lingua utilizzata in fase di scelta del biglietto;
- il “codice dell’appuntamento”² se il ticket eliminacode è associato ad un appuntamento precedentemente caricato a sistema (rif. par. 4.10.1);
- il “numero dell’appuntamento” se il ticket eliminacode è associato ad un appuntamento precedentemente caricato a sistema (rif. par. 4.10.1);
- il codice fiscale del contribuente;
- il profilo del contribuente (ad esempio Professionista/Delegato/Contribuente); dovrà essere possibile definire e registrare anche delle sottocategorie più specifiche;
- il nome;
- il cognome;
- l’esito del servizio (ad esempio Fornita assistenza e/o informazione / Lavorazione Conclusa / Servizio non erogato per documentazione incompleta / Non erogabile)
- il codice fiscale del delegante;

I campi orario dovranno essere gestiti nel formato **hh.mm.ss**.

Per ciascuno sportello dovrà essere inoltre disponibile il dato relativo al tempo di apertura.

A completamento di quanto riportato nel paragrafo 4.1 si evidenzia:

- a) con riferimento al profilo **Operatore di sportello** di cui al sotto paragrafo 4.1.3, la necessità di poter registrare tutti i servizi erogati con un solo biglietto, nel caso in cui ad un unico biglietto staccato siano erogati più servizi. Poiché tale tipo di registrazione dei servizi potrebbe non rientrare tra le funzionalità standard di evasione dei biglietti, in tal caso il sistema dovrà essere oggetto di personalizzazione prima della messa in campo. Questa condizione è necessaria per consentire l'alimentazione dei sistemi di monitoraggio dell'Agenzia (BI); poter rinviare l'utente ad un determinato servizio piuttosto che ad uno sportello senza fargli perdere la priorità acquisita: ad esempio, nel caso l'utente abbia preso un biglietto per un servizio sbagliato, l'operatore potrebbe attribuire al biglietto prelevato il servizio corretto. La persona verrà quindi chiamata dallo sportello che lavora la tipologia di servizio desiderata, tenendo conto dell'orario in cui è stato staccato il biglietto, nonostante l'errore di scelta;
- b) con riferimento al profilo **Supervisore/Amministratore locale** di cui al sotto paragrafo 4.1.4, la necessità di:
 - poter definire più zone per gestire al meglio l'articolazione logistica del front office (di default ci sarà una zona già definita); per ogni nuova zona potrà essere definito un tempo prima del quale il biglietto non sarà chiamato: in fase di prenotazione del ticket si potrà utilizzare il multi-biglietto solo per servizi erogati nella stessa zona;
 - poter gestire separatamente i front office in caso ne siano presenti più di uno e appartenenti a strutture organizzative diverse (esempio Uffici Territoriali delle Entrate e Uffici Provinciali del Territorio), nello stesso stabile, ognuno con le proprie configurazioni riguardanti i servizi, gli utenti, gli sportelli e i display di sala;
 - poter consultare per data l'agenda degli appuntamenti precedentemente caricati, ed eventualmente associarli dinamicamente ad uno sportello impostando meccanismi di

² Per ogni appuntamento CUP viene generato dal S.I.F. un identificativo numerico univoco (ticket CUP) composto dai primi 3 byte indicanti l'ufficio, che costituiscono il “codice dell’appuntamento”, e dai successivi byte che costituiscono il “numero dell’appuntamento”.



salvaguardia automatici nel caso in cui l'appuntamento non venga chiamato entro un certo tempo; per quanto riguarda il meccanismo di caricamento degli appuntamenti si rimanda alla sezione 4.10.1, si dovrà prevedere un meccanismo di salvaguardia che permetta di caricare gli appuntamenti importando un file CSV:

- nell'attuale sistema è prevista la possibilità di indirizzare un appuntamento CUP verso un determinato sportello (operazione effettuata dal coordinatore di Front Office attraverso un cruscotto). Se dovesse trascorrere troppo tempo dall'orario in cui l'utente aveva l'appuntamento, il sistema in automatico sblocca questo indirizzamento, permettendo che il ticket possa essere chiamato anche da un altro sportello che serva la stessa tipologia di servizio e altri sportelli configurati per gestire quel tipo di prenotazione sullo specifico servizio;
- nell'attuale sistema il blocco è impostabile dal coordinatore di Front Office all'interno di un cruscotto a sua disposizione. Nel momento in cui l'utente inserirà il ticket CUP sul totem per il rilascio del ticket SEC, non gli sarà rilasciato alcun biglietto. Tale impostazione è utile nei casi in cui si voglia inviare l'utente al Back Office per essere servito;
- in tal caso il sistema non emetterà il ticket ma darà a video un messaggio che indichi all'utente di rivolgersi alla prima informazione;

c) con riferimento al profilo **Analista** di cui al sotto paragrafo 4.1.5, la necessità di avere a disposizione una funzione di monitoraggio in tempo reale della situazione della sala d'attesa e in particolare per:

- configurazione dei processi/servizi con aggiunta di nuove voci e modifica di quelle esistenti;
- monitoraggio in un'unica vista per processo/servizio con l'indicazione dei tempi medi di attesa, del numero di utenti in coda, numero utenti serviti, il tempo massimo di attesa al momento, della configurazione degli sportelli (quanti aperti per servizio e con quali priorità) per verificare il corretto assetto in relazione ai servizi erogati, eventuali indicatori di rischio:
 - *per indicatori di rischio si intende un sistema che evidenzi possibili criticità del servizio legate a configurazioni non ottimali del Front Office;*
 - *un indicatore utile riguarda il caso in cui sia stato prelevato un biglietto che potenzialmente non sarà chiamato da nessuno, ad esempio perché non risulti aperto nessuno sportello che stia servendo quello specifico servizio;*
- monitoraggio in un'unica vista per tipologie di biglietto (front office, appuntamenti, web ticket, categorie svantaggiate, ecc..) con l'indicazione dei tempi medi di attesa, del numero di utenti in coda, numero utenti serviti, il tempo massimo di attesa al momento, eventuali indicatori di rischio;
- monitoraggio dei biglietti con l'indicazione di tutti i dati di dettaglio (orario di prenotazione, orario di chiamata allo sportello, ecc..) lo stato del biglietto e la possibilità di recuperarlo se annullato; una funzione di monitoraggio statico, in base ad un intervallo di date da selezionare, con la possibilità di esportazione in formato CSV per:
- tempi di attesa, tempi di erogazione del servizio (fine servizio-inizio servizio), tempi di presenza allo sportello (fine servizio-chiamata allo sportello) per processo/servizio, con eventuali misure aggiuntive alla media, quali mediana, varianza, quartili ecc.;
- utenti serviti per processo/servizio;
- tempi di apertura sportello, calcolati come somma dei tempi di presenza allo sportello;



- prospetto mensile dei tempi di lavorazione di ciascun operatore calcolato come somma dei tempi di presenza allo sportello;
- disponibilità di informazioni storiche sulle code (orari di prelievo dei biglietti, codici fiscali, con specifica se biglietti serviti o annullati, tipologie di prenotazione dei biglietti), il tutto in base a un intervallo di date da impostare. Lo storico deve essere relativo agli ultimi 4 anni e la statistica deve essere possibile anche per il giorno in corso.

4.10.6 Software di gestione e manutenzione

La componente deve consentire di eseguire almeno le seguenti funzioni:

- multilinguismo (almeno 5 lingue):
 - italiano,
 - inglese,
 - francese,
 - tedesco,
 - sloveno;
- possibilità di azzeramento manuale della numerazione durante la giornata con garanzia del mantenimento dei dati complessivi dei flussi nella giornata stessa;
- messaggistica di notifica circa la necessità di intervenire per sostituire i consumabili o per avvisare circa il cattivo funzionamento di componenti del sistema;
- backup giornalieri e possibilità di ripristino del pregresso (ultima versione del software e dei dati) in caso di sostituzione di componenti hardware;
- il sistema dovrà integrarsi con le procedure Agenzia per quanto riguarda il caricamento degli appuntamenti, la prenotazione di un web ticket, la fornitura al sistema informativo dell'Agenzia di tutti i dati sui servizi registrati localmente. Le comunicazioni avverranno tramite web services. Per quanto riguarda la fornitura dei dati dei servizi registrati localmente al sistema informativo centrale, lo scambio non avverrà in tempo reale ma in una finestra temporale definita in cui il sistema invierà tutti i dati relativi ai servizi registrati il giorno precedente. Sarà onere del sistema eliminacode verificare che lo scambio abbia avuto successo, ed in caso contrario provvedere al re-invio nella stessa giornata o nei giorni successivi. Il sistema al giorno "x" dovrà verificare tutte le forniture non inviate o che abbiano riportato un errore fino al giorno "x-60" e provvederà in automatico al re-invio.

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 TJT0). Dovrà essere inoltre riconoscibile la struttura gerarchica a cui esso fa parte.

Ad esempio:

- codice Totem TJT0
 - codice Direzione Provinciale TK4
 - codice Direzione Regionale 931



5. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

Il presente paragrafo descrive i **servizi connessi alla fornitura** che devono essere prestati dall'Aggiudicatario nei termini e modi ivi riportati.

5.1 GOVERNANCE DEL CONTRATTO

La Società dovrà mettere a disposizione, **entro 15 giorni solari successivi alla data di stipula del contratto**, le seguenti strutture e funzionalità:

- a) **struttura di coordinamento e pianificazione;**
- b) **strutture di assistenza tecnica e magazzini di parti di ricambio relative agli apparati forniti;**
- c) **connessione al Sistema Informativo per la Gestione dei Malfunzionamenti (SIGMA).**

Le suddette strutture rimarranno attive e a disposizione per tutta la durata del contratto.

Inoltre la Società provvederà ad erogare, nei tempi e modi che verranno successivamente illustrati, i servizi di:

- preinstallazione;
- consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature fornite;
- ritiro e smaltimento dei vecchi sistemi nel rispetto delle norme relative ai rifiuti RAEE;
- erogazione dei servizi di manutenzione durante tutta la durata del contratto.

Tutti i componenti hardware e software necessari a svolgere tali servizi saranno a cura e a carico della Società, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti. Inoltre, su specifica richiesta della Sogei, formulata attraverso tempestive comunicazioni, la Società dovrà prestare i servizi inerenti la fornitura in qualunque orario, ivi compresi i giorni festivi, **fino a un massimo di 100 interventi extra orario di lavoro.**

5.1.1 *Struttura di coordinamento e pianificazione*

La struttura di coordinamento e pianificazione sarà composta da personale tecnico dedicato allo svolgimento delle attività di seguito specificate:

- i. **funzione di interfaccia** con i referenti della Sogei anche, quando richiesto, presso i locali del sistema informativo per tutto il periodo in cui il contratto rimarrà attivo;
- ii. **partecipazione alla stesura dei Piani Operativi** nei quali verranno riportate le informazioni relative alla distribuzione degli apparati oggetto della fornitura con relative tempistiche e specifiche di configurazione. Il documento andrà firmato dalle controparti e verrà preso in considerazione per il controllo del rispetto dei termini contrattuali;
- iii. **presidio presso la sede della società** per tutto il periodo di durata del piano di installazione al fine di costituire il **punto di contatto unico con Sogei** per tutte le necessità relative alla fase di installazione;
- iv. **coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica della Società**, compresi i magazzini di parti di ricambio, al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi;
- v. **progettazione e realizzazione di un kit software di installazione**, costituito da procedure automatiche per il caricamento e l'inizializzazione dei programmi sui sistemi per la gestione



delle code e la video informazione, comprensivo delle relative specifiche di utilizzo. Curerà inoltre il supporto e le verifiche tecniche per le installazioni periferiche, per la loro attivazione e funzionalità, in termini sia dei sistemi per la gestione delle code e della video informazione sia dei vari programmi da installare. La modalità di realizzazione del kit andrà concordata con le strutture tecniche Sogei e dovrà prevedere anche la installazione\configurazione dei software; rimane a cura di Sogei fornire i prodotti antivirus e le relative licenze ove necessario (i prodotti non devono far parte della fornitura). Il suddetto kit dovrà essere realizzato e fornito su un supporto da definire, su indicazioni Sogei, tra Pen-drive USB, CD e DVD;

- vi. **assistenza sistemistica nelle fasi di installazione ed integrazione del sistema centrale con i sistemi di accoglienza periferici ed il sistema informativo;**
- vii. **assistenza tecnica ai guasti hardware dei sistemi per la gestione code;**
- viii. **diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi;**
- ix. **il test e la verifica delle soluzioni individuate per la risoluzione degli inconvenienti.**

La Società dovrà far pervenire a Sogei eventuali problematiche connesse all'erogazione del servizio, con modalità che verranno successivamente comunicate. Dovrà inoltre fornire nominativi e riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo e-mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.

Il servizio di coordinamento e pianificazione deve assicurare la copertura con il seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali.

5.1.2 Strutture di Assistenza tecnica

La Società dovrà mettere a disposizione, entro i termini specificati nel paragrafo 5.1, le seguenti strutture di assistenza dedicate alla Fornitura:

- Almeno una sede di assistenza, con personale tecnico;
- Almeno un magazzino parti di ricambio, per i sistemi per la gestione code oggetto della fornitura.

[Criterio 23]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, come indicato dal Disciplinare di Gara, l'impegno a mettere a disposizione tre sedi di assistenza, una per ciascuna macroarea geografica (nord, centro, sud).

[Criterio 24]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, come indicato dal Disciplinare di Gara, l'impegno a mettere a disposizione tre sedi di magazzino una per ciascuna macroarea geografica (nord, centro, sud).

Con riferimento ai criteri migliorativi sopra riportati si definiscono i seguenti insiemi di regioni:

nord: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia;

centro: Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise, Sardegna;

sud: Puglia, Campania, Basilicata, Calabria, Sicilia



5.1.3 Connessione al sistema informativo per la gestione dei malfunzionamenti Hardware (SIGMA)

La gestione dei malfunzionamenti hardware (dalla segnalazione dell'evento agli aggiornamenti sullo stato, sugli eventuali solleciti e sulla chiusura) sarà garantita attraverso l'utilizzo del sistema informativo TTA (Trouble Ticketing Asset).

Il sistema è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti della Sogei e dell'Amministrazione di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti alle società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze. La segnalazione del malfunzionamento verrà effettuata, da parte di Sogei, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento verranno gestite e storicizzate in opportuni database tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema TTA ed i Fornitori, avverrà mediante Web Services, messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo HTTPS con certificato client, che verrà fornito insieme alla relativa documentazione. Contestualmente verranno spedite e-mail in formato PEC a caselle che il Fornitore dichiarerà in fase di aggiudicazione della fornitura.

Sarà a totale carico del Fornitore sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai Web Services di cui sopra per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Fornitore) avverranno rispettando il formato dati descritto nel WSDL del web service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati saranno forniti all'Aggiudicatario successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, al sollecito e alla chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dal Fornitore all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire l'intervento con il suddetto strumento, Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica del Fornitore tramite telefono o fax o email.

Il Fornitore sarà tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema TTA entro 10 (dieci) giorni solari dalla stipula del contratto.

5.1.4 Reportistica contrattuale

Il Fornitore dovrà produrre la documentazione relativa alla corretta esecuzione della fornitura, pena l'applicazione delle relative penali. In particolare dovrà inviare bisettimanalmente via PEC a Sogei (o all'Agenzia, in base a quanto comunicato in fase di stipula o in corso di esecuzione del contratto):

- un **report relativo alla pianificazione per ciascun ordine di fornitura**, riportante lo stato di avanzamento delle attività (sopralluoghi, predisposizione dei siti, dati caratteristici dei siti, installazioni);
- un **report con i dati relativi all'installato** (quantità, valore delle apparecchiature e delle attività di installazione) ed alla esecuzione del contratto (tempi di realizzazione, eventuali scostamenti temporali, avanzamenti contabili, ammontare residuo, eventuali penali).



Tale Reportistica andrà redatta avendo come tempo di riferimento per l'estrazione dei dati il primo e il sedicesimo giorno di ogni mese solare di riferimento.

5.2 ATTIVITÀ CONNESSE ALLA FORNITURA

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del documento e quindi andranno prestati dalla Società unitamente alla medesima senza oneri aggiuntivi per la Committente:

- sopralluogo presso ogni ufficio dell'Agenzia delle Entrate in cui è 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 e dei programmi;
- disinstallazione, ritiro e smaltimento dei vecchi sistemi nel rispetto delle norme relative ai rifiuti RAEE.

Tutte le attività connesse alla fornitura saranno concordate da Sogei e dal Fornitore secondo un piano delle attività con la seguente tempistica:

PIANO DELLE ATTIVITÀ DELL'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER SINGOLA SEDE

Descrizione dell'attività	Livelli di servizio
SOPRALLUOGO PRESSO LA SEDE RICHIESTA DA SOGEI/AGENZIA DELLE ENTRATE	5 GIORNI LAVORATIVI
CONSEGNA, DISINSTALLAZIONE DEI VECCHI SISTEMI, INSTALLAZIONE E ATTIVAZIONE DI TUTTI I COMPONENTI DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA E DEI RELATIVI PROGRAMMI	10 GIORNI LAVORATIVI
RETIRO E SMALTIMENTO DEI VECCHI SISTEMI	5 GIORNI LAVORATIVI

[Criterio 25]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, come indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di livelli di servizio migliorativi per le attività connesse alla fornitura.

Lo scostamento in termini giornalieri delle attività sulla singola sede, rispetto alla tempistica sopra riportata ovvero ai livelli di servizio migliorativi eventualmente offerti, è soggetto a penale come indicato nel successivo capitolo 10.

5.2.1 Servizi di preinstallazione

La Società, al fine di predisporre e pianificare le attività di fornitura, posa in opera ed inizializzazione dei sistemi forniti, deve garantire l'espletamento dei seguenti servizi di preinstallazione, da effettuarsi



esclusivamente presso propri locali o magazzini, e, nelle sole attività di sopralluogo, presso le sedi periferiche dell'Agenzia delle Entrate:

- sopralluogo in ogni singolo Ufficio, in accordo con un incaricato dell'Ufficio, per la predisposizione degli ambienti al fine di installare in maniera consona tutti i componenti del sistema di accoglienza; a fronte dei sopralluoghi effettuati, la Società dovrà fornire alla Sogei, per approvazione, un piano d'installazione contenente una planimetria con la individuazione e la dislocazione logistico-architettonica dei componenti del sistema di accoglienza;
- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware del sistema di accoglienza;
- pre-caricamento dei programmi quali il software di base dell'unità centrale, il software di gestione ed il software di sicurezza secondo quanto indicato nelle specifiche esposte nel presente documento;
- predisposizione per il trasporto di tutti i componenti destinati ai singoli Uffici, così da effettuare, ove possibile, una singola consegna per Ufficio.

5.2.2 Fornitura dei dati identificativi delle apparecchiature

Almeno 5 (cinque) giorni prima della prevista consegna, la Società dovrà comunicare alla Sogei gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la ricezione e di verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti e utilizzarle successivamente per la compilazione del "verbale di installazione/consegna".

In particolare dovranno essere forniti:

- I dati identificativi degli apparati hardware;
- i dati di registrazione e scadenza di tutte le eventuali licenze software.

Le informazioni relative ai beni dovranno essere inviate in formato elettronico ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

- per gli apparati hardware alla casella postale asset@sogei.it, oltre che ai seguenti indirizzi consegne_hw@sogei.it e gestioneservizi ausiliari@sogei.it. Di seguito si riporta il tracciato record, a cui il Fornitore dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

- per le licenze software e il relativo servizio di manutenzione: alla casella postale asset_sw@sogei.it. A tale indirizzo il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. Le informazioni riportate dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:



Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number

Le apparecchiature e i software indentificati devono essere conformi alle prescrizioni del presente capitolato.

Inoltre, per quanto riguarda i prodotti di riferimento, la Società dovrà inviare, almeno un giorno prima della prevista consegna, una e-mail agli indirizzi gestioneeserviziusiliari@sogei.it, asset@sogei.it, e per conoscenza, anche al referente della fornitura. La società fornitrice dovrà comunque, comunicare:

- ora e giorno previsti per la consegna;
- targa dell'automezzo e nome del conducente/vettore;
- un indirizzo e-mail e/o recapito telefonico;
- un elenco delle apparecchiature che verranno consegnate, conformemente a quanto verrà riportato nel "Documento di trasporto".

5.2.3 Consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature

Il piano di installazione sarà condiviso tra la Società e Sogei – Agenzia delle Entrate e stilato in base alle esigenze dell'Agenzia. Il piano potrà essere soggetto ad aggiornamenti e potrà essere richiesto dall'Amministrazione il completamento delle installazioni pianificate al massimo entro 15 mesi dalla data di positiva verifica tecnico funzionale dei sistemi di prova installati presso Sogei, salvo diverso accordo fra le parti.

Ricevute le specifiche iniziali sulle sedi da coprire da parte dall'Amministrazione/Sogei a seguito dell'esito positivo della verifica tecnico-funzionale del sistema in prova, di cui al paragrafo 9.1, il Fornitore dovrà inviare il piano operativo delle installazioni entro 20 giorni solari dalla data di esito positivo della verifica tecnico-funzionale di cui al paragrafo 9.1.

La Società dovrà garantire la gestione delle attività con un parallelismo fino a 5 sedi.

[Criterio 26]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, come indicato dal Disciplinare di Gara, l'impegno ad effettuare una parallelizzazione fino a 10 sedi.

Il Fornitore dovrà avere sempre disponibile una scorta di apparecchiature, equivalenti a cinque uffici periferici completi, da utilizzare come *kit di emergenza* nel caso in cui si verificassero guasti bloccanti delle apparecchiature esistenti in un determinato ufficio periferico non ancora migrato. In tal caso quel determinato ufficio periferico impattato dal guasto bloccante dovrà essere "migrato" – anche parzialmente – **entro 72 ore solari dalla comunicazione con la componentistica che consenta il ripristino**



almeno parziale dell'operatività della sede. Il proseguimento delle ulteriori attività di installazione seguiranno il normale piano di installazione precedentemente descritto.

[Criterio 27

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, come indicato dal Disciplinare di Gara, l'impegno ad effettuare la migrazione, anche parziale come precedentemente indicato, attraverso il kit di emergenza entro 36 ore solari.

Nel piano di installazione saranno indicate, in riferimento ad ogni ufficio, le quantità ed il tipo di attrezzature da installare, le date stabilite per i sopralluoghi e le date di inizio e fine attività.

Dopo la verifica la Società, in accordo con il responsabile locale dell'ufficio, potrà segnalare la necessità di interventi sull'impianto elettrico e/o dati dell'ufficio; in tale caso l'attrezzaggio dell'ufficio sarà riprogrammato a valle degli interventi sugli impianti che saranno a cura dell'Agenzia.

La Società dovrà effettuare le attività di seguito descritte:

- trasporto ed installazione dei sistemi per la gestione code oggetto della fornitura completi di quanto indicato, a titolo esemplificativo e non esaustivo, al precedente punto 5.2.1. Il documento di trasporto dovrà riportare per ciascun prodotto le informazioni esposte nella tabella precedente (numero di repertorio, descrizione apparecchiature, modello e serial-number).
- collegamento in rete locale e/o USB di tutti gli apparati che compongono il sistema di accoglienza;
- produzione del "Verbale di Installazione/Consegna" per le apparecchiature oggetto della Fornitura nelle modalità descritte nell'apposito paragrafo seguente;
- attività di supporto specialistico, da erogare presso la sede del sistema informativo, sia nelle fasi di installazione delle componenti del sistema centrale per la loro integrazione con il sistema informativo che, quando necessario, per le componenti del sistema di accoglienza da installare presso gli uffici periferici.

Si specifica che:

- la consegna, il posizionamento e la configurazione delle apparecchiature dovranno avvenire durante l'orario d'ufficio come descritto al paragrafo 6.2;
- la migrazione dovrà essere effettuata ad ufficio chiuso, a partire dalle ore 16:00;
- è richiesta la presenza della Società presso ciascun ufficio il primo giorno di servizio del nuovo sistema.

Al termine di tali attività il fornitore dovrà compilare, coadiuvato dai referenti dell'Amministrazione delle varie sedi, un unico documento, denominato "Verbale di Consegna/installazione", nel quale devono essere indicati per ciascuna consegna:

- sede di destinazione e codice ufficio (rilevabile dal piano di installazione)
- le quantità e la tipologia delle apparecchiature consegnate/installate
- numeri di serie di ogni singola apparecchiatura.

Il "Verbale di Consegna/Installazione" dovrà essere controfirmato dalle parti e timbrato dall'ufficio destinatario.



I verbali di consegna/installazione devono riportare obbligatoriamente il Repertorio di acquisto e il numero ordine comunicato da Sogei.

Oltre a tali attività è richiesto che il Fornitore annoti i numeri di serie presenti su ogni apparecchiatura consegnata al fine di creare un Database in formato excel che, al termine delle attività di consegna/installazione su tutte le sedi, dovrà essere inviato alla Sogei alle seguenti caselle postali: asset@sogei.it e potenziamento@sogei.it.

5.3 DISINSTALLAZIONE E RITIRO DI SISTEMI PREESISTENTI

Questa attività andrà svolta presso gli Uffici dell'Agenzia delle Entrate elencati al successivo paragrafo 8. Il Fornitore prima di procedere con le attività dovrà concordare con l'Agenzia/Sogei e l'impresa, titolare di eventuali diritti di proprietà intellettuale/industriali sul sistema eliminacode pre-esistente, le modalità di rimozione del software dai sistemi da disinstallare (apparecchiature da dismettere).

Le attività previste sono:

- disinstallazione, comprensiva dei cavi di collegamento e alimentazione;
- ritiro e smaltimento dei vecchi sistemi nel rispetto delle norme relative ai rifiuti RAEE (ad eccezione di eventuali apparecchiature indicate dal responsabile dell'ufficio).

Verranno dismessi tutti i totem presenti presso ciascuna sede periferica ove tipicamente sono installati in numero pari a uno o due.

L'elenco delle apparecchiature da dismettere verrà comunicato dall'Amministrazione al Fornitore.

Dovrà essere stampato un verbale di dismissione che verrà firmato dal tecnico e da un responsabile dell'Ufficio.

Dovrà essere garantito il ritiro e lo smaltimento dei vecchi sistemi contestualmente all'installazione dei nuovi, con le medesime modalità di cui al precedente sotto paragrafo 5.2.3, ovvero fino a un massimo di 5 sedi in parallelo.

[Criterio 28]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, come indicato dal Disciplinare di Gara, l'impegno a una parallelizzazione fino a 10 sedi da dismettere.

6. SERVIZI DI MANUTENZIONE

La Società dovrà garantire tutti i servizi di manutenzione di seguito descritti, sia delle apparecchiature che dei relativi software forniti, a partire dalla data di installazione e, per l'intera durata contrattuale.

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica della Società per tutta la durata del contratto, nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi. In particolare, il servizio, comprende tutte le attività relative a:

- **manutenzione correttiva ordinaria;**
- **manutenzione correttiva straordinaria;**
- **gestione dei malfunzionamenti;**
- **manutenzione software correttiva;**
- **manutenzione evolutiva del software.**



Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature oggetto della Fornitura, ivi compreso il software fornito.

6.1 SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI INTERVENTI

Sulla base delle segnalazioni di guasto inoltrate dal personale della Amministrazione/Sogei, il personale dell'assistenza deve effettuare l'intervento di assistenza tecnica presso la sede interessata, in accordo con la struttura di coordinamento e pianificazione la quale dovrà stabilire i tempi ed i modi con il richiedente. Il servizio riguarda anche tutti i componenti ed accessori delle apparecchiature quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo le interfacce di comunicazione, integrate o esterne, la cavetteria necessaria all'installazione del sistema di accoglienza, i microprogrammi ecc.

La Società dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura di tutte le "release" e versioni successive dei componenti software emesse dal produttore degli apparati forniti. Inoltre, ai responsabili Sogei dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni di software di sistema messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto erogati dallo stesso.

Con riferimento agli interventi di manutenzione hardware e software, si specifica che dopo ciascun intervento di manutenzione deve essere garantito, da parte della Società, il completo funzionamento del sistema, compresa la verifica di funzionamento dell'antivirus.

6.1.1 Riunioni Periodiche

Potranno essere effettuate, tra le parti, specifiche riunioni, orientativamente con cadenza semestrale, da svolgersi presso la sede dell'Agenzia delle Entrate di Via del Giorgione 159 in Roma oppure con possibilità che le stesse vengano svolte in videoconferenza.

Le date delle riunioni verranno concordate di volta in volta e potranno variare in funzione dell'andamento dei livelli di servizio forniti.

Le riunioni avranno lo scopo di analizzare le eventuali criticità emerse per concordare, se del caso, modalità di intervento e di risoluzione.

Le riunioni saranno verbalizzate ed i verbali sottoscritti in contraddittorio.

6.1.2 Manutenzione correttiva ordinaria

Tale servizio consiste in tutti gli interventi necessari e volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature, sia hardware che software. Tali interventi dovranno essere effettuati nell'orario di servizio di cui al punto 6.2.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui alla presente sezione.

L'inoltro della segnalazione avverrà attraverso l'utilizzo della applicazione "TTA", utilizzata da Sogei. Successivamente alla stipula del contratto, verranno fornite alla Società tutte le indicazioni per l'accesso alla suddetta applicazione. Attraverso tale strumento verranno spedite, tramite e-mail, tutte le informazioni relative al malfunzionamento.

Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei/Amministrazione provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica della Società tramite telefono o fax.



Sulla base delle segnalazioni di guasto inoltrate, il personale dell'assistenza tecnica deve contattare il responsabile dell'Ufficio e concordare il giorno e l'ora del previsto intervento.

A tal fine l'assistenza tecnica deve:

- effettuare in loco la diagnosi definitiva del guasto;
- sostituire le parti difettose delle apparecchiature;
- effettuare il test per la verifica dell'avvenuto ripristino e del buon funzionamento.

In caso di sostituzione di alcune parti dell'apparecchiatura, la stessa deve essere effettuata con dispositivi del medesimo tipo, nuovi di fabbrica o ricondizionati purché garantiti come nuovi e con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quello guasto.

Nel caso in cui si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparecchiatura, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e a spese della Società.

Qualora la sostituzione debba riguardare l'hard disk dell'unità centrale, la Società dovrà specificare tale circostanza nel richiedere l'autorizzazione e dovrà, ove possibile, effettuare un salvataggio dei dati. In tal caso sarà cura della Società provvedere comunque alla sostituzione del componente guasto e al ripristino del malfunzionamento. Il dispositivo guasto dovrà essere reso disponibile alla Sogei, affinché venga eseguita la prevista procedura di smagnetizzazione. Il dispositivo verrà quindi reso alla Società dopo che la SOGEI avrà eseguito la suddetta smagnetizzazione.

Se l'intervento di manutenzione comporta la distruzione dell'ambiente software (tipicamente per sostituzione dell'hard disk), la Società dovrà anche provvedere al ripristino di detto ambiente, utilizzando l'apposito "kit" d'installazione di cui al punto 5.1.1 (il ripristino dei dati non è da considerarsi a carico della Società) contenenti sia l'ambiente del sistema operativo che i programmi gestionali dei sistemi di accoglienza.

Se il malfunzionamento necessita una analisi approfondita presso la struttura di Assistenza Tecnica (quindi l'apparecchiatura viene ritirata dal tecnico), andrà smontato l'hard-Disk e consegnato al responsabile dell'Ufficio. Quando l'apparecchiatura verrà riconsegnata sarà cura del tecnico rimontare il suddetto hard-disk prima di considerare terminato l'intervento.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto di servizio in manutenzione, la Società dovrà inserire nella applicazione TTA tale informazione. Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento e dopo l'effettuazione dei test, il tecnico della Società dovrà richiedere al referente dell'Ufficio la chiusura del malfunzionamento sulla applicazione TTA tramite l'apposita opzione, attraverso la quale dichiarerà l'ora ed il giorno di avvenuta risoluzione del guasto. Qualora la chiusura contestuale sopra descritta, non possa aver luogo per l'indisponibilità della applicazione TTA, il tecnico della Società dovrà comunicare alla struttura di coordinamento e pianificazione i dati di chiusura del malfunzionamento. La struttura, a sua volta, provvederà a:

- inserire i dati relativi alla data ed ora di risoluzione del malfunzionamento nella applicazione TTA;
- informare per iscritto la Sogei dell'evento, entro il primo giorno lavorativo successivo all'avvenuta chiusura differita.

Anche in questo caso la chiusura sarà effettuata a posteriori dal referente dell'Ufficio.

In caso di non risoluzione del malfunzionamento entro i termini contrattuali, la Società dovrà introdurre nella applicazione TTA le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata



tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

A seconda del malfunzionamento segnalato da Sogei o dall'Agenzia, secondo quanto precedentemente riportato, verrà emesso un ticket che dovrà riportare un livello di priorità secondo la seguente tabella di gravità:

Gravità	Descrizione	Impatto	Intervento	Tempo (requisito minimo)	Massimo
Critica	Difetto o anomalia bloccante tale da impedire l'uso di un'applicazione o di una o più funzionalità importanti e necessarie.	Bloccante	Presa in carico	1 ora lavorativa	
			Risoluzione	8 ore solari	
Grave	L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità del sistema	Bloccante	Presa in carico	1 ora lavorativa	
			Risoluzione	12 ore solari	
Media	L'anomalia blocca parti di funzionalità del sistema non strettamente necessarie al processo per le quali esiste una procedura alternativa che consente di superare l'inconveniente (sono da considerare inoltre all'interno di questa categoria, anomalie non rientranti nelle precedenti tre categorie)	Non Bloccante	Presa in carico	2 ore lavorative	
			Risoluzione	12 ore lavorative	
Minore	Malfunzionamento per cui non è impedito l'uso delle funzioni	Non Bloccante	Presa in carico	2 ore lavorative	
			Risoluzione	16 ore lavorative	

Per tutte le apparecchiature, gli interventi dovranno essere effettuati nell'orario lavorativo, dalle ore 08:00 alle 17:00 nei giorni dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali.

Nei casi di particolare urgenza, l'intervento dovrà essere effettuato anche al di fuori dell'orario di cui sopra ivi compreso il sabato, previo accordo con Sogei e con l'Ufficio, senza oneri aggiuntivi per la Sogei, **fino a un massimo di 100 interventi extra orario**, come indicato al paragrafo 5.1.

Saranno considerate valide, ai fini del conteggio del tempo di ripristino, le sole date di apertura e di chiusura presenti nel DB asservito all'applicazione TTA.

[Criteri 29-30]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, come indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di livelli di servizio migliorativi per la risoluzione del guasto.



Nel caso in cui la riparazione del guasto richieda un tempo superiore a quello riportato precedentemente ovvero superiore rispetto all'eventuale termine migliorativo offerto dal Fornitore in sede di offerta ovvero comporti il trasferimento dell'apparecchiatura o di qualche suo componente presso una struttura tecnica del Fornitore, lo stesso è autorizzato alla contestuale sostituzione dell'apparecchiatura con altra avente pari o superiore caratteristiche, ed in grado di erogare gli stessi Servizi.

La mancata contestuale sostituzione sarà oggetto di apposita penale.

Entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di installazione dell'apparecchiatura sostitutiva e/o del componente il Fornitore dovrà comunicare a Sogei o all'Agenzia l'intenzione di mantenere in via definitiva l'apparecchiatura sostitutiva e/o il componente sostitutivo già installata/o ovvero la data entro la quale provvederà a riconsegnare il pezzo originario.

La sostituzione dovrà essere riportata sulla applicazione TTA.

La modifica anche di un solo componente della fornitura, sia hardware che software, dovrà essere comunicata con congruo anticipo a Sogei per l'accettazione della sostituzione.

In caso di sostituzione di dischi rigidi o dell'intero pc, dai dischi ritirati, qualora fossero presenti dati sensibili, dovranno essere preventivamente cancellati tutti i dati attraverso idonea procedura, proposta dal Fornitore ed autorizzata da Sogei o dall'Agenzia, e comunque a totale carico del Fornitore, che dovrà rispettare gli standard ISO 27001:2005, in ottemperanza a quanto disposto dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i., affinché le informazioni ed i dati memorizzati non possano essere in alcun modo ripristinati e, quindi, riutilizzati, utilizzando metodologie e strumenti adeguati.

L'avvenuta eliminazione dei dati e delle informazioni memorizzate deve essere attestata sul rapporto di intervento rilasciato dal tecnico dopo l'intervento e tracciato sulla applicazione TTA.

6.1.3 Manutenzione correttiva straordinaria

La manutenzione correttiva straordinaria consiste in interventi a pagamento per il ripristino della piena funzionalità dei sistemi di accoglienza. Tali interventi sono riferiti ai soli malfunzionamenti attribuibili a:

- atti vandalici;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Ogni altro evento, non specificatamente ricompreso nei punti precedenti, è da ritenersi come intervento di manutenzione correttiva ordinaria (es. sbalzi di tensione, perdita di configurazione per spegnimento del sistema, etc.).

La Società, dopo aver effettuato la diagnosi del malfunzionamento, dovrà produrre **entro dieci giorni solari dalla diagnosi del malfunzionamento**, una relazione tecnica accompagnata da un preventivo di spesa i cui prezzi unitari non potranno superare quelli dichiarati in offerta, secondo quanto indicato nel Disciplinare di Gara alla sezione riguardante il contenuto dell'offerta economica. La documentazione dovrà essere inviata alla struttura di gestione dei malfunzionamenti di SOGEI all'indirizzo di posta sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it.

La suddetta struttura dovrà inviare la documentazione relativa alla omologa struttura dell'Agenzia delle Entrate, la quale deciderà se approvare l'intervento o meno. Solo dopo l'approvazione del preventivo la Società prenderà in carico l'intervento che dovrà essere effettuato con le stesse modalità e termini previsti per la manutenzione correttiva ordinaria di cui al punto 6.1.2.

Al termine di ogni intervento effettuato, la Società dovrà redigere un apposito verbale, denominato "Relazione d'intervento di manutenzione correttiva straordinaria" il quale dovrà riportare le seguenti informazioni:



- Numero identificativo del malfunzionamento;
- Giorno e ora dell'esecuzione dell'attività;
- Denominazione dell'Ufficio;
- Tipo di attività effettuata;
- Timbro dell'ufficio e firma del responsabile;
- Causa del guasto e attività svolta per il ripristino nonché le componenti sostituite;
- Eventuali altre informazioni che saranno successivamente comunicate dalla Sogei.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione consegnare i suddetti verbali a Sogei.

Saranno riconosciuti i soli interventi che evidenziano in maniera esplicita la causa del guasto e che riportino il timbro e la firma dell'Ufficio.

6.1.4 Manutenzione Evolutiva Software

La **manutenzione evolutiva** deve essere garantita dal Fornitore per l'intera durata contrattuale, a partire dalla data di stipula del contratto, e prevede l'attività di sviluppo per:

- il **software di gestione centralizzata e/o locale**, ovvero per le implementazioni sul layout del display del totem e del display di sala, sui servizi, per l'attivazione della gestione degli appuntamenti ovvero la prenotazione dei servizi da internet con PC e attraverso i dispositivi mobili;
- il **software di gestione statistica** con la predisposizione di nuovi report;
- i **Web Service**.

Più precisamente, le **attività di manutenzione evolutiva** consistono in:

- presa in carico della richiesta, analisi, implementazione, rilascio in test della modifica, supporto al test, rilascio in esercizio;
- misurazione e reportistica dei tempi di risposta e rispondenza ai livelli di servizio
- conclusione dell'intervento con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita dall'Amministrazione.

Il Fornitore avrà in carico 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 dell'applicativo Web messo a disposizione. Il Fornitore dovrà prendere in carico la richiesta **entro 16 (sedici) ore lavorative**, pena l'applicazione delle penali.

[Criterio 31]

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio premiante, come indicato dal Disciplinare di Gara, l'offerta di livelli di servizio migliorativi per la presa in carico.

Successivamente entro 2 (due) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali, il Fornitore dovrà trasmettere una comunicazione di avvenuta presa in carico riportante il nominativo e tutti i dati identificativi del Team Leader (cfr. sezione 6.1.4.1 e relative sottosezioni per le descrizioni delle figure professionali) nonché riportare una prima stima della tempistica di analisi ed una stima di spesa calcolata



sulla base dei prezzi unitari per figura professionale indicati in sede di offerta economica, secondo quanto previsto dal Disciplinare di Gara.

Qualora l'Agenzia/Sogei intenda accettare l'intervento ed il preventivo stimato, così come trasmesso dal Fornitore, provvederà ad inviare comunicazione formale alla Società stessa a mezzo PEC o altro metodo individuato. Il Fornitore entro 5 (cinque) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali, dovrà trasmettere una comunicazione con l'indicazione del Team completo delle figure professionali interessate dal progetto allegando copia della documentazione attestante il possesso dei requisiti di cui alla sezione 6.1.4.1 e relative sottosezioni, nonché il preventivo di spesa finale. L'Agenzia/Sogei provvederà quindi alla verifica di quanto indicato dal Fornitore, ivi incluso la verifica dei requisiti, e nel caso di accettazione trasmetterà debita comunicazione a mezzo PEC al Fornitore.

Qualora l'Agenzia decidesse di non dar corso agli interventi, questa formalizzerà la mancata approvazione a mezzo PEC o con diversa modalità scritta.

Il rilascio delle nuove funzionalità deve essere verificata dalla struttura competente di Sogei o dell'Agenzia prima del rilascio in esercizio. Al termine delle citate attività di verifica, sarà redatto il relativo **"Verbale di Accettazione"** sottoscritto da entrambe le parti, necessario ai fini dell'accettazione da parte di Sogei e dell'Agenzia della fornitura effettuata.

Il Fornitore dovrà assicurare il rilascio dei nuovi servizi richiesti, su tutti i sistemi installati, entro il giorno lavorativo successivo alla data del "Verbale di Accettazione" ovvero entro data diversa comunicata a mezzo PEC o altra modalità da Sogei o dall'Agenzia, pena l'applicazione delle relative penali.

In caso di esito negativo della verifica delle nuove funzionalità sviluppate, Sogei o l'Agenzia avranno la facoltà di interrompere le operazioni di verifica, assegnando eventualmente al Fornitore un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi, fatti salvi eventuali accordi tra le parti, entro il quale effettuare le modifiche necessarie per la correzione delle anomalie, pena l'applicazione della relativa penale.

Nel caso di eventuali anomalie riscontrate "post rilascio", il Fornitore dovrà garantire il *rollback* al fine di ripristinare le funzionalità, con le seguenti modalità, pena l'applicazione delle relative penali:

Tipo Anomalia	Intervento	Tempi massimi dalla segnalazione di anomalia
Bloccante Critica	PRESA IN CARICO	1 ORA LAVORATIVA
	RISOLUZIONE	3 ORE SOLARI
Bloccante Grave	PRESA IN CARICO	1 ORA LAVORATIVA
	RISOLUZIONE	5 ORE SOLARI
Non Bloccante Media	PRESA IN CARICO	1 ORA LAVORATIVA
	RISOLUZIONE	8 ORE SOLARI
Non bloccante Minore	PRESA IN CARICO	1 ORA LAVORATIVA
	RISOLUZIONE	12 ORE SOLARI

Relativamente a quanto riportato nel presente paragrafo tutta l'attività dovrà essere tracciata sul medesimo strumento di cui al precedente paragrafo 6.1.2.



6.1.4.1 LE FIGURE PROFESSIONALI

Il servizio di manutenzione evolutiva è erogato da un Team messo a disposizione dal Fornitore e per il quale sono richieste le seguenti figure professionali, ripartite secondo la previsione di allocazione sotto riportata:

FIGURA PROFESSIONALE	ALLOCAZIONE
Team Leader / Project Manager	3%
Analista Funzionale	19%
Solution Architect	4%
Data Architect	5%
Progettista	7%
Programmatore	52%
Tester	10%

Una determina risorsa può coprire soltanto una figura professionale.

Di seguito le caratteristiche che devono possedere le **risorse professionali** impiegate.

6.1.4.1.1 TEAM LEADER/PROJECT MANAGER

Le risorse di figura professionale **Team Leader/Project Manager** dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- a) *Profilo professionale:* **Senior**
- b) *Seniority professionale:* **almeno 7 anni di esperienza**, nel ruolo di Team Leader, nella conduzione e realizzazione di progetti ICT
- c) *Ruolo:* è **responsabile della gestione del Team** messo a disposizione dal Fornitore, garantendo il conseguimento dei risultati programmati;
- d) *Attività richieste:*
 - Redazione di **documentazione** di progetto;
 - **Controllo** realizzazione procedure;
 - Stima di **risorse** per realizzazione di progetto;
 - Stima di **tempi** e **pianificazione** attività;
 - **Responsabilità** e **coordinamento** di gruppi di progetto;
- e) *Conoscenze e competenze specifiche:*
 - Conoscenza approfondita di **Software Configuration Management (SCM)**, **Application Lifecycle Management (ALM)** e **Software Development Lifecycle (SDLC)**;
 - Metodi e tecniche di **gestione di gruppi di lavoro** compositi ed eventualmente distribuiti geograficamente;
 - Esperienza nella pianificazione, nel coordinamento e nella **conduzione di progetti software**;
 - Tecniche e metodologie di **produzione del software**;



6.1.4.1.2 ANALISTA FUNZIONALE

Le risorse di figura professionale **Analista Funzionale** dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- a) *Profilo professionale:* **Senior**
- b) *Seniority professionale:* **almeno 7 anni di esperienza** come analista funzionale di progetti ICT
- c) *Attività richieste:*
 - Raccolta e analisi dei **requisiti utente**;
 - Definizione delle **specifiche funzionali** del sistema;
 - Identificazione dei **servizi di base esistenti riutilizzabili** nel contesto della soluzione;
 - Progettazione dei **casi di test** funzionali e di integrazione;
 - Predisposizione **check list di compliance** per il passaggio in esercizio e produzione;
 - Supporto all'esecuzione delle **prove di esercizio** e del passaggio in produzione.
- d) *Conoscenze e competenze specifiche:*
 - Esperienza nel disegno di **processi di business**, sia operativi che infrastrutturali, secondo gli standard e le metodologie più diffuse;
 - Esperienza nella **progettazione e documentazione** di sistemi software
 - Capacità di preparare studi di fattibilità
 - Capacità di collaborare alla **progettazione delle basi dati e delle policy di accesso** in coerenza con lo schema concettuale e funzionale
 - Progettazione e realizzazione di **casi d'uso funzionali** in coerenza con i requisiti di qualità del progetto
 - Assistenza all'**integrazione delle componenti applicative** preconfezionate assicurando il soddisfacimento delle esigenze e requisiti utente
 - Conoscenza delle **problematiche di esercizio** delle applicazioni
 - Conoscenza applicata e approfondita di **metodi e tecniche di modellizzazione strutturata** per la definizione formale di dati, processi, funzioni e comportamenti dell'operatore
 - Nozioni di base del **modello relazionale per la progettazione delle basi di dati**
 - Conoscenza di base dell'**architettura hardware/software/rete utilizzata**

6.1.4.1.3 SOLUTION ARCHITECT

Le risorse di figura professionale **Solution Architect** dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- a) *Profilo professionale:* **Senior**
- b) *Seniority funzionale:* **almeno 7 anni di esperienza specifica**, nel ruolo, nella realizzazione di progetti infrastrutturali e/o applicativi di dimensione e complessità paragonabili al presente;
- c) *Attività richieste:*
 - Definire l'**architettura del sistema informatico** tenendo conto del modello di business generale, dei requisiti e dei vincoli architetturali;
 - **Guida e coordinamento delle attività tecniche**, definendo l'architettura principale del sistema e la sua strutturazione in singoli componenti: Modello Concettuale, Modello Funzionale, Architettura Applicativa;
 - Individuazione delle **possibili soluzioni tecnologiche** nel rispetto delle linee guida fornite dalla Committente e dall'Amministrazione;



- Creare e preservare l'**integrità concettuale** dei modelli prescelti per l'insieme delle applicazioni realizzate;
 - Identificare i possibili **rischi progettuali** legati alla soluzione tecnica e di eseguirne l'analisi;
 - Realizzare **studi di fattibilità**;
 - Definizione delle **soluzioni informatiche** anche mediante l'integrazione di componenti applicative precostituite (riusabilità del SW);
 - **Presidio tecnico** della fase di realizzazione.
- d) *Conoscenze e competenze specifiche:*
- Conoscenza dei **modelli architetturali e di integrazione** applicativa: WEB Based, SOA, EAI, BPM;
 - Conoscenza del **networking per la progettazione delle reti**, per cui è richiesta la conoscenza di protocolli di comunicazione;
 - Conoscenza della **security per la progettazione** della sicurezza del sistema;
 - Conoscenza delle **principali soluzioni tecnologiche SW disponibili sul mercato** tra le quali: Java, Oracle, MySql, SqlServer, JBoss;
 - Conoscenza di **architetture applicative e capacity planning**;
 - Autonomia nell'impostazione dell'**architettura applicativa della soluzione**;

6.1.4.1.4 DATA ARCHITECT

Le risorse di figura professionale **Data Architect** dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- a) *Profilo professionale: Senior*
- b) *Seniority funzionale: almeno 3 anni di esperienza specifica*, nel ruolo, nella realizzazione di progetti infrastrutturali e/o applicativi di dimensione e complessità paragonabili al presente;
- c) *Attività richieste:*
- Identificazione della **configurazione ottimale del DB**;
 - Supporto alla definizione delle **modalità di scambio dati tra sistemi**;
 - Supporto alla **definizione dell'architettura di sistema**;
 - Definizione dei **requisiti informativi**;
 - Analisi delle **fonti alimentanti** e definizione del **modello dati**;
 - Implementazione e manutenzione dell'**ambiente RDBMS**;
- d) *Conoscenze e competenze specifiche:*
- Conoscenza approfondita dei **database transazionali**, maturata attraverso varie esperienze di progetto;
 - Conoscenza approfondita di **metodologie e tecniche di progettazione del DB**; modello concettuale dei dati, logico e fisico;
 - Conoscenza delle principali **tecniche di ottimizzazione degli accessi al DB**.

6.1.4.1.5 PROGETTISTA

Le risorse di figura professionale **Progettista** dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- a) *Profilo professionale: Senior*



- b) *Seniority professionale*: **almeno 3 anni di esperienza specifica e continuativa** nella progettazione e realizzazione di sistemi e servizi ICT paragonabili per dimensione e complessità a quelli del presente;
- c) *Attività richieste*:
 - Definizione dell'**architettura della soluzione**;
 - **Analisi e design della soluzione** (definizione delle specifiche tecniche di dettaglio);
 - Definizione delle **specifiche logiche** dei dati;
 - Definizione delle **specifiche fisiche** dei dati;
 - Individuazione delle **tecnologie** da utilizzare;
 - Revisione dei **deliverable** e dei **template** (Requisiti Utente, Specifiche funzionali, ecc.);
 - **Verifica delle soluzioni sviluppate** sulla base delle specifiche;
- d) *Conoscenze e competenze specifiche*:
 - Capacità di **disegno di soluzioni SW**;
 - Conoscenza approfondita di **analisi dei processi**;
 - Conoscenza degli **ambienti Unix, Windows Server, Oracle, SQL, Java, .Net**;
 - Conoscenze dei principi di **Java Virtual Machine**;
 - Conoscenza approfondita relative ai **protocolli e tecnologie di networking e Firewall**;
 - Conoscenza approfondita dei **protocolli http, XML, SSL**.

6.1.4.1.6 PROGRAMMATTORE

Le risorse di figura professionale **Programmatore** dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- a) *Profilo professionale*: **Esperto**
- b) *Seniority professionale*: **almeno 3 anni di esperienza specifica**, nel ruolo, nella realizzazione di progetti infrastrutturali e/o applicativi di dimensioni paragonabili a quelli del presente
- c) *Conoscenze e competenze specifiche*:
 - Competenza nella **realizzazione di soluzioni architetturali** per lo sviluppo di applicazioni desktop e distribuite
 - Approfondita conoscenza **ambienti SQL2005, DB2 UDB, WebSphere AS, WEB, Client/Server**, in ambito dipartimentale e legacy
 - Esperienza consolidata nell'**installazione e configurazione di prodotti software**
 - Conoscenza tecniche di **programmazione e metodologie object oriented e service oriented**
 - Conoscenza di **tecniche e strumenti di documentazione, test e debugging**
 - Conoscenza di base dell'**architettura hardware/software/rete utilizzata**
 - Conoscenza approfondita degli **ambienti di sviluppo e linguaggi di sviluppo** corrispondenti alla soluzione architettuale proposta.
 - Conoscenza delle problematiche di **esercizio delle applicazioni**

6.1.4.1.7 TESTER

Le risorse di figura professionale **Tester** dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- a) *Profilo professionale*: **Esperto**



- b) *Seniority professionale*: **almeno 3 anni di esperienza specifica**, nel ruolo, nella realizzazione di progetti infrastrutturali e/o applicativi di dimensioni paragonabili a quelli del presente
- c) *Attività richieste*:
 - Realizza e supporta le fasi di design, progettazione ed esecuzione dei test e collaudi funzionali e non funzionali.
- d) *Conoscenze e competenze specifiche*:
 - Conoscenza delle **tecniche progettazione del testing**
 - Capacità di esecuzione del **test della soluzione end to end** (integrazione, funzionale/regressione, performance, utente).
 - Capacità di **produzione relazione e reporting** di criticità e defect
 - Capacità di garantire la **qualità delle soluzioni**, dal punto di vista di aderenza agli standard di qualità definiti
 - Conoscenza ambienti **Web, database SQL e DB2**.

6.2 ORARIO DEL SERVIZIO

Per tutte le apparecchiature, gli interventi dovranno essere effettuati nell'orario lavorativo, dalle ore 08:00 alle 17:00 nei giorni dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali.

Nei casi di particolare urgenza, l'intervento dovrà essere effettuato anche al di fuori dell'orario di cui sopra ivi compreso il sabato, previo accordo con Sogei e con l'Ufficio, senza oneri aggiuntivi per la Sogei, **fino a un massimo 100 interventi extra orario**.

Saranno considerate valide, ai fini del conteggio del tempo di ripristino, le sole date di apertura e di chiusura presenti nel DB asservito all'applicazione TTA.

6.3 MANUALI DI CONSUMO E KIT SOFTWARE

Ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo, a carico dell'utente, tutti quei componenti descritti come tali nei manuali d'uso delle apparecchiature fornite e **non esplicitamente descritti nel presente Capitolato**.

Presso tutti gli uffici oggetto della fornitura, dovrà essere garantito l'aggiornamento del kit software di cui al punto 5.1.1 all'ultima versione disponibile, comprensivo di tutte le modifiche evolutive e correttive.

La copia aggiornata del kit dovrà essere fornita a Sogei su supporto DVD/CD, salvo diverso accordo fra le parti.

7. SERVIZI DI ADDESTRAMENTO E DI FORMAZIONE

Al termine delle fasi di installazione, la Società dovrà provvedere all'addestramento del personale di ogni ufficio per il corretto utilizzo del sistema di accoglienza, al primo giorno lavorativo successivo al completamento delle fasi di installazione e in linea di massima in orario pomeridiano, salvo diverso accordo fra le parti.

Dovranno essere previste quattro ore di formazione per singolo ufficio.

Lo svolgimento delle attività di addestramento dovrà avvenire in coordinamento con il responsabile dell'Ufficio interessato ovvero con i responsabili della Sogei. Tale addestramento dovrà riguardare le funzioni di gestione e monitoraggio, le funzioni d'uso per le postazioni degli sportelli, le funzioni di



monitoraggio statistico e di corretto funzionamento. L'addestramento dovrà consentire alle diverse figure interessate di agire in autonomia su ogni componente dell'Hardware e del Software del sistema per quanto attiene all'impianto.

Per quanto riguarda il servizio di formazione HW e SW dei tecnici (sistemisti) dell'Agenzia o di Sogei, **pari a 8 (otto) giornate equamente suddivise nelle due componenti HW e SW**, il Fornitore dovrà prevedere una sessione di addestramento all'uso del Sistema ovvero dedicate alla formazione tecnica e finalizzate ad illustrare le corrette modalità di esecuzione di manutenzione ordinaria, ovvero per il controllo e monitoraggio delle apparecchiature da remoto, di creazione palinsesti e di supervisione; tale servizio sarà da effettuarsi entro 30 (trenta) giorni dalla stipula del contratto, pena l'applicazione delle relative penali, per le prime quattro giornate mentre le successive giornate saranno effettuate nell'ambito della durata Contrattuale, previo accordo tra le parti.

Al termine della fase di addestramento e di formazione, sia per quanto riguarda le attività svolte presso le Sedi che presso la sede centrale, il servizio di addestramento e formazione dovrà essere attestato dagli incaricati delle parti, tramite la redazione di apposito verbale in duplice copia ed in contraddittorio, denominato "Addestramento e Formazione del personale" sottoscritto dalle parti medesime e tenuto traccia nell'applicativo web o su appositi registri predisposti dalla Società, in cui dovranno essere riportati almeno le seguenti informazioni:

- la data della sessione di addestramento o di formazione;
- gli argomenti trattati;
- i nominativi e le firme dei partecipanti al corso;
- i nominativi e le firme degli istruttori.

Tutti gli uffici inoltre dovranno essere dotati di una copia del manuale operativo del sistema, redatto in lingua italiana, sia in formato cartaceo che in formato digitale.

8. ELENCO UFFICI PERIFERICI

L'elenco effettivo, in ordine alfabetico, dei 50 Uffici periferici interessati dalla prima fornitura (ovvero il numero minimo di uffici garantiti), sarà definito nel piano di installazione successivamente alla stipula.

Le forniture successive, richieste dall'Amministrazione/Sogei al Fornitore, dovranno essere oggetto di apposito piano operativo da parte dello stesso, da inviare entro 5 giorni dalla richiesta. Tale piano operativo dev'essere condiviso con l'Amministrazione/Sogei. Il Fornitore invierà il piano operativo delle installazioni analogamente a quanto previsto nel precedente paragrafo 5.2.3 e tutte le forniture saranno soggette alle verifiche tecnico-funzionali di cui al paragrafo 9.2.

Il Fornitore – per le installazioni successive di cui al precedente capoverso – è tenuto al rispetto dei medesimi livelli di servizio previsti al paragrafo 5.2.3 per la fornitura iniziale, pena l'applicazione delle medesime penali di cui al paragrafo 10.

Per ciascun ufficio sarà indicata la consistenza attuale della componentistica degli uffici da dismettere, **ovvero tutti i totem e i mini PC esterni attualmente installati**. I monitor presenti – se funzionanti – dovranno tutti essere riutilizzati e integrati nella fornitura.

In Appendice al presente capitolato è riportato l'elenco di tutti gli uffici potenzialmente oggetto della presente fornitura.



9. TEST TECNICO-FUNZIONALE E VERIFICA DI CONFORMITÀ

La presente sezione del capitolato descrive le fasi di test tecnico-funzionale e di verifica di conformità: la prima attività avverrà successivamente alla stipula del contratto, secondo quanto indicato nel successivo paragrafo e sarà propedeutica all'attivazione della fornitura che potrà avvenire solo all'esito positivo del test stesso. La seconda invece riguarda i test tecnico-funzionali della fornitura installata presso ciascuna sede periferica.

Queste due attività sono propedeutiche alla verifica di conformità descritta successivamente.

9.1 TEST TECNICO-FUNZIONALE DEL SISTEMA ELIMINACODE

Successivamente alla stipula del contratto l'intera soluzione offerta sarà soggetta a test tecnico-funzionale finalizzata alla successiva installazione presso gli uffici periferici e con riguardo al rispetto dei requisiti minimi previsti dal presente capitolato tecnico e dei requisiti migliorativi dichiarati dall'Aggiudicatario in sede di offerta tecnica.

L'intera procedura è descritta nel presente paragrafo.

Entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, l'Aggiudicatario comunica a SOGEI le caratteristiche operative da rendere disponibili per l'effettuazione del test tecnico. SOGEI provvede a predisporre l'ambiente entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione precedente e l'Aggiudicatario, entro i successivi 20 (venti) giorni solari, deve provvedere alla consegna ed installazione della soluzione presso il Sistema Informativo della fiscalità, ovvero di tutti i componenti hardware e software del sistema centrale. La consegna dovrà essere effettuata il primo giorno lavorativo utile a Roma presso il magazzino Sogei di Via Mario Carucci 125, rispettando l'orario di ricezione merci dalle 08,30 alle 16,00 dal lunedì al venerdì.

Entro lo stesso termine e nello stesso luogo, salvo diverse disposizioni della Committente, dovrà essere consegnato un prodotto di riferimento del sistema periferico, comprensivo dei rotoli di carta termica necessari all'effettuazione delle prove, affinché sia sottoposto a test, come riportato nel presente capitolo. Il sistema periferico che verrà consegnato sarà costituito da tutti i componenti descritti nella sezione 3.1.2, ovvero sarà pertanto costituito una sorta di **ufficio periferico di prova** sul quale effettuare tutti i test tecnico-funzionali del sistema, in termini di requisiti minimi e migliorativi, nonché tutte le prove funzionali del sistema.

Il sistema periferico di prova verrà consegnato in Sogei per i test tecnico-funzionale e, al termine dello stesso con esito positivo, resterà **sempre** di proprietà della Sogei/Amministrazione per consentire tutte le prove sulle attività hardware e software che dovessero essere successivamente necessarie sugli apparati oggetto del contratto. Il sistema periferico di prova andrà aggiornato alla pari degli apparati installati presso gli uffici periferici dell'Amministrazione. Tale sistema periferico di prova non rientra nel numero massimo di quelli oggetto della fornitura presso gli uffici dell'Agenzia, essendo incluso nel sistema centrale, come riportato alla precedente sezione 3.1.1.

I test tecnico-funzionali riguarderanno il funzionamento dell'intero sistema di eliminacode con riferimento a quanto previsto nel capitolo 4 e verrà redatto apposito verbale.

Tutti i sistemi dovranno essere dotati di manuale d'uso o di istruzione su supporto elettronico, con indicazione – ove previsto – delle modalità di lavaggio/pulizia, manutenzione, ricambi e rischi residui.

Dovrà essere consegnata tutta la documentazione tecnica di funzionamento, anche di dettaglio.

Tutti i software necessari al funzionamento dovranno essere consegnati su supporto elettronico o fisico, corredati di apposita manualistica.



In caso di esito positivo, SOGEI o l'Amministrazione comunicherà al Fornitore l'elenco degli uffici periferici, con il minimo garantito di 50, presso i quali dovranno essere effettuate le attività.

Al termine dei test tecnico-funzionale del sistema eliminacode con esito positivo verrà redatto un "Verbale di test tecnico-funzionale" per il sistema centrale e la componente di cui al paragrafo 3.2, controfirmato da entrambe le parti.

Il suddetto verbale dovrà essere inviato al DDE individuato da Sogei e all'indirizzo di posta elettronica potenziamento@sogei.it per permettere alla struttura competente per le verifiche di conformità la successiva emissione, entro i 30 giorni solari successivi, del "certificato di verifica di conformità" attestante l'avvenuta accettazione della fornitura.

In caso di esito negativo, Sogei o l'Agenzia avrà la facoltà di interrompere le operazioni di test tecnico-funzionale, assegnando eventualmente al Fornitore un ulteriore termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi entro il quale effettuare le modifiche necessarie per correggere le anomalie.

Nel caso di nuovo esito negativo, Sogei si riserva di risolvere il contratto secondo quanto riportato nel contratto medesimo e l'Aggiudicatario dovrà smantellare i sistemi e ripristinare la sede del Sistema Informativo alle condizioni iniziali.

9.2 TEST TECNICO-FUNZIONALE IN CORSO DI ESECUZIONE CONTRATTUALE E VERIFICA DI CONFORMITÀ

Il sistema che verrà installato presso ciascuna sede periferica verrà sottoposto a test tecnico-funzionale. Solo al **termine di tale attività il precedente sistema potrà essere disinstallato e verrà redatto un "Verbale di test tecnico-funzionale"**, che conterrà un rapporto dettagliato nel quale sarà riportato l'elenco di tutti i componenti installati, la relativa corretta installazione e si darà atto anche del materiale disinstallato e preso in carico per lo smaltimento da parte del Fornitore.

Tutti i verbali redatti a valle di tutte i test tecnico-funzionali saranno controfirmati da entrambe le parti.

I suddetti verbali dovranno essere inviati al DDE individuato da Sogei e all'indirizzo di posta elettronica potenziamento@sogei.it per permettere alla struttura competente l'emissione, in caso di esito positivo, entro i 30 giorni solari successivi, del "certificato di verifica di conformità" attestante l'avvenuta accettazione della fornitura.

10. PENALI

Il mancato rispetto dei livelli di servizio richiesti nel presente capitolato tecnico comporta l'applicazione delle penali da parte di Sogei o dell'Agenzia delle Entrate, secondo il seguente schema:

Riferimento Capitolato	Descrizione	Importo Penale Applicata
§ 5.1 – Governance del Contratto	Messa a disposizione delle strutture di governance entro 15 giorni solari.	Pari all'1 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno solare di ritardo.
§ 5.1.4 – Reportistica Contrattuale	Produzione bisettimanale della reportistica prevista.	Pari all'0,5 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno solare di ritardo.
§ 5.2 Attività connesse alla fornitura	Rispetto delle tempistiche sul piano delle attività dell'attivazione della fornitura per singola sede.	Euro 100,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla tempistica prevista, ovvero ai



		livelli di servizio migliorativi offerti.
§ 5.2.3 Consegna Piano Operativo delle installazioni	Rispetto della tempistica prevista	Pari all'1 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno solare di ritardo.
§ 6.1.2 – Manutenzione Correttiva – Risoluzione malfunzionamento con gravità critica	Risoluzione del malfunzionamento entro 8 ore solari ovvero entro il valore migliorativo offerto.	Euro 250,00 per ogni ora solare di ritardo.
§ 6.1.2 – Manutenzione Correttiva – Risoluzione malfunzionamento con gravità grave	Risoluzione del malfunzionamento entro 12 ore solari ovvero entro il valore migliorativo offerto.	Euro 250,00 per ogni ora solare di ritardo.
§ 6.1.2 – Manutenzione Correttiva – Risoluzione malfunzionamento con gravità media	Risoluzione del malfunzionamento entro 12 ore lavorative.	Euro 100,00 per ogni ora lavorativa di ritardo.
§ 6.1.2 – Manutenzione Correttiva – Risoluzione malfunzionamento con gravità minore	Risoluzione del malfunzionamento entro 16 ore lavorative.	Euro 100,00 per ogni ora lavorativa di ritardo.
§ 6.1.2 – Manutenzione Correttiva – Sostituzione apparecchiatura	Mancata sostituzione dell'apparecchiatura guasta contestualmente al trasferimento della stessa o di un suo componente in assistenza.	Euro 250,00 per ogni ora lavorativa di ritardo.
§ 6.1.2 – Manutenzione Correttiva – Sostituzione apparecchiatura	Comunicazione a Sogei o all'Agenzia del mantenimento dell'apparecchiatura (o componente) sostitutivo, ovvero della data di ripristino del pezzo originario entro 10 giorni lavorativi dall'installazione dell'apparecchiatura o del componente sostitutivo.	Euro 250,00 per ogni ora lavorativa di ritardo.
§ 6.1.4 – Manutenzione Evolutiva Software	Presa in carico della richiesta entro 16 ore lavorative ovvero entro il valore migliorativo offerto.	Euro 250,00 per ogni ora lavorativa di ritardo.
§ 6.1.4 – Manutenzione Evolutiva Software	Comunicazione di avvenuta presa in carico, riportante il nominativo e i dati identificativi	Pari all'1 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno lavorativo di



	del Team Leader, nonché le informazioni previste, entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico.	ritardo. La non completezza delle informazioni equivale a una non produzione della comunicazione stessa.
§ 6.1.4 – Manutenzione Evolutiva Software	Comunicazione contenente l'indicazione del Team, completa delle informazioni previste dal capitolato entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico.	Pari all'1 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo. La non completezza delle informazioni equivale a una non produzione della comunicazione stessa.
§ 6.1.4 – Manutenzione Evolutiva Software	Risoluzione delle anomalie entro 5 giorni lavorativi, fatto salvo eventuali accordi fra le parti.	Pari all'1 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo.
§ 6.1.4 – Manutenzione Evolutiva Software	Rilascio nuovi servizi entro il giorno lavorativo successivo alla data del "Verbale di Accettazione".	Pari all'1 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo.
§ 6.1.4 – Manutenzione Evolutiva Software – Risoluzione anomalia critica	Risoluzione dell'anomalia entro 3 ore solari dalla presa in carico.	Euro 250,00 per ogni ora solare di ritardo.
§ 6.1.4 – Manutenzione Evolutiva Software – Risoluzione anomalia grave	Risoluzione dell'anomalia entro 5 ore solari dalla presa in carico.	Euro 250,00 per ogni ora solare di ritardo.
§ 6.1.4 – Manutenzione Evolutiva Software – Risoluzione anomalia media	Risoluzione dell'anomalia entro 8 ore solari dalla presa in carico.	Euro 100,00 per ogni ora solare di ritardo.
§ 6.1.4 – Manutenzione Evolutiva Software – Risoluzione anomalia minore	Risoluzione dell'anomalia entro 12 ore solari dalla presa in carico.	Euro 100,00 per ogni ora solare di ritardo.
§ 9.1 – Verifica tecnico-funzionale del sistema eliminacode	Comunicazione delle caratteristiche operative per la verifica tecnico-funzionale entro 5 giorni solari dalla stipula del contratto.	Pari all'1 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno solare di ritardo.
§ 9.1 – Verifica tecnico-funzionale del sistema eliminacode	Consegna e installazione dei componenti hardware e software del sistema centrale e di un prodotto di riferimento del sistema periferico entro 20 giorni solari dalla ricezione della comunicazione di Sogei di	Pari all'1 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno solare di ritardo.



	avvenuta predisposizione dell'ambiente.	
§ 9.1 – Verifica tecnico-funzionale del sistema eliminacode	Ritardo nell'esecuzione della seconda verifica tecnico-funzionale a seguito di esito negativo della prima	Pari all'1 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine previsto dal Capitolato ovvero dalla Committente in sede di verbale di verifica.
§ 9.2 – Verifica tecnico-funzionale in corso di esecuzione contrattuale	Correzione di anomalie o sostituzione dei componenti entro 10 giorni lavorativi dalla verifica tecnico-funzionale con esito negativo.	Euro 250 per ogni giorno lavorativo di ritardo.



APPENDICE

ELENCO DEGLI UFFICI PERIFERICI

REGIONE	DIREZIONE	CODICE_FRONT_OFFICE	CODICE_SISTEMA	DESCRIZIONE SUL TOTEM
ABRUZZO	DP L'AQUILA	ABR01	TAJ_0	VIA FILOMUSI GUELF
ABRUZZO	DP CHIETI	ABR02	TAK_0	LANCIANO
ABRUZZO	DP TERAMO	ABR03	TAS_0	Teramo
ABRUZZO	DP PESCARA	ABR04	TAU_0	Piazza Italia
ABRUZZO	DP L AQUILA	ABR05	TAX_0	Sulmona
ABRUZZO	DP CHIETI	ABR07	TA4_0	Vasto
ABRUZZO	DP TERAMO	ABR08	TAD_0	Atri
ABRUZZO	DP L AQUILA	ABR09	TAE_0	Avezzano



ABRUZZO	DP CHIETI	ABR10	TAH_0	Chieti
ABRUZZO	DP TERAMO	ABR11	TAI_0	Giulianova
ABRUZZO	DP L'AQUILA	ABR12	KB6_0	VIA SALARIA ANTICA EST
BASILICATA	DP POTENZA	BAS01	TCK_0	Potenza
BASILICATA	DP MATERA	BAS02	TCF_0	Matera
BASILICATA	DP POTENZA	BAS03	TCD_0	Lagonegro
BASILICATA	DP POTENZA	BAS04	TCG_0	Melfi
BASILICATA	DP MATERA	BAS05	TCJ_0	Pisticci
BASILICATA	DP MATERA	BAS06	TCJ_1	Policoro
CALABRIA	DP CATANZARO	CAL01	TDE_0	VIA LOMBARDI
CALABRIA	DP COSENZA	CAL02	TDF_0	Cosenza



CALABRIA	DP CROTONE	CAL03	TDG_0	Crotone
CALABRIA	DP CATANZARO	CAL04	TDH_0	Lamezia Terme
CALABRIA	DP REGGIO CALABRIA	CAL06	TDK_0	Palmi
CALABRIA	DP COSENZA	CAL07	TDL_0	Paola
CALABRIA	DP REGGIO CALABRIA	CAL08	TDM_0	CORSO GARIBALDI 377
CALABRIA	DP COSENZA	CAL09	TDN_0	Rossano
CALABRIA	DP VIBO VALENTIA	CAL10	TDP_0	CORSO UMBERTO I
CALABRIA	DP CATANZARO	CAL12	KD6_0	CORSO MAZZINI
CALABRIA	DP REGGIO CALABRIA	CAL14	KD7_0	VIA NAZIONALE PENTIMELE 87
CALABRIA	DP VIBO VALENTIA	CAL15	KP7_0	PIAZZA SPOGLIATORE SNC



CAMPANIA	DP PRIMA NAPOLI	CAM01	TER_0	NAPOLI 1
CAMPANIA	DP PRIMA NAPOLI	CAM02	TES_0	Napoli 2
CAMPANIA	DP SECONDA NAPOLI	CAM03	TET_0	Napoli 3
CAMPANIA	DP SECONDA NAPOLI	CAM04	TEV_0	Nola
CAMPANIA	DP SALERNO	CAM05	TEX_0	Pagani
CAMPANIA	DP CASERTA	CAM06	TEJ_1	Piedimonte Matese
CAMPANIA	DP PRIMA NAPOLI	CAM07	TEZ_0	Pozzuoli
CAMPANIA	DP SALERNO	CAM08	TE2_0	Sala Consilina
CAMPANIA	DP SALERNO	CAM09	TE3_0	Salerno
CAMPANIA	DP AVELLINO	CAM10	TEE_1	Sant Angelo dei Lombardi
CAMPANIA	DP CASERTA	CAM12	TE6_0	Teano



CAMPANIA	DP CASERTA	CAM18	TE6_1	Sessa Aurunca
CAMPANIA	DP SALERNO	CAM19	TE7_0	Vallo della Lucania
CAMPANIA	DP SALERNO	CAM20	TE7_1	Agropoli
CAMPANIA	DP AVELLINO	CAM21	TEE_0	Ariano Irpino
CAMPANIA	DP AVELLINO	CAM22	TEF_0	Avellino
CAMPANIA	DP CASERTA	CAM23	TEG_0	Aversa
CAMPANIA	DP BENEVENTO	CAM24	TEH_0	Benevento
CAMPANIA	DP CASERTA	CAM25	TEJ_0	VIA SANTA CHIARA 40
CAMPANIA	DP PRIMA NAPOLI	CAM26	TEK_0	Casoria
CAMPANIA	DP SECONDA NAPOLI	CAM27	TEL_0	Castellammare di Stabia
CAMPANIA	DP SALERNO	CAM28	TEM_0	Eboli



CAMPANIA	DP PRIMA NAPOLI	CAM29	TEP_0	ISCHIA
CAMPANIA	DP CASERTA	CAM31	KH9_0	Via Cesare Battisti
EMILIA ROMAGNA	DP BOLOGNA	EMR01	TG6_0	Bologna 2
EMILIA ROMAGNA	DP BOLOGNA	EMR02	TGD_0	Bologna 1
EMILIA ROMAGNA	DP MODENA	EMR03	TGG_0	Carpi
EMILIA ROMAGNA	DP FORLI CESENA	EMR06	TGJ_0	Cesena
EMILIA ROMAGNA	DP FERRARA	EMR07	TGK_0	Comacchio
EMILIA ROMAGNA	DP RAVENNA	EMR08	TGL_0	Faenza
EMILIA ROMAGNA	DP PARMA	EMR09	TGM_0	Fidenza



EMILIA ROMAGNA	DP FORLI CESENA	EMR10	TGP_0	Forli
EMILIA ROMAGNA	DP BOLOGNA	EMR12	TGR_0	Imola
EMILIA ROMAGNA	DP RAVENNA	EMR18	TGZ_1	Lugo
EMILIA ROMAGNA	DP MODENA	EMR20	TGU_0	VIA DELLE COSTELLAZIONI 190
EMILIA ROMAGNA	DP PARMA	EMR21	TGV_0	Strada Quarta
EMILIA ROMAGNA	DP PIACENZA	EMR22	TGX_0	VIA MODONESI 16
EMILIA ROMAGNA	DP RAVENNA	EMR23	TGZ_0	Ravenna
EMILIA ROMAGNA	DP REGGIO EMILIA	EMR25	TG2_0	Reggio Emilia
EMILIA ROMAGNA	DP RIMINI	EMR26	TG3_0	VIA MACANNO 37



EMILIA ROMAGNA	DP MODENA	EMR27	TGU_2	Fiorano Modenese
EMILIA ROMAGNA	DP FERRARA	EMR28	TG5_0	VIA MONSIGNOR LUIGI MAVERNA
EMILIA ROMAGNA	DP MODENA	EMR32	TGU_1	Pavullo nel Frignano
EMILIA ROMAGNA	DP BOLOGNA	EMR33	KB9_0	Piazza Malpighi 21
EMILIA ROMAGNA	DP MODENA	EMR34	KC3_0	RUA PIOPPA 22
EMILIA ROMAGNA	DP RIMINI	EMR35	KC2_0	VIA CORIANO 34
EMILIA ROMAGNA	DP REGGIO EMILIA	EMR37	KC7_0	VIALE REGINA ELENA
EMILIA ROMAGNA	DP FERRARA	EMR38	KCA_0	VIALE CAVOUR
EMILIA ROMAGNA	DP PARMA	EMR40	KC5_0	Via Bodoni 2/a



FRIULI VENEZIA GIULIA	DP TRIESTE	FVG01	TIP_0	VIA L.STOCK 2/3
FRIULI VENEZIA GIULIA	DP UDINE	FVG02	TIQ_0	Udine
FRIULI VENEZIA GIULIA	DP UDINE	FVG04	TID_0	Cervignano del Friuli
FRIULI VENEZIA GIULIA	DP GORIZIA	FVG06	TIF_0	VIA ROMA 6
FRIULI VENEZIA GIULIA	DP GORIZIA	FVG07	TIJ_0	Monfalcone
FRIULI VENEZIA GIULIA	DP PORDENONE	FVG08	TIK_0	Pordenone
FRIULI VENEZIA GIULIA	DP UDINE	FVG09	TIL_0	Tolmezzo



FRIULI VENEZIA GIULIA	DP GORIZIA	FVG10	KP4_0	VIA FILZI 3
LAZIO	DP PRIMA ROMA	LAZ01	TJN_0	Roma 1Trastevere
LAZIO	DP PRIMA ROMA	LAZ02	TJP_0	Roma 2Aurelio
LAZIO	DP PRIMA ROMA	LAZ03	TJQ_0	Roma 3Settebagni
LAZIO	DP TERZA ROMA	LAZ04	TJR_0	Roma 4Collatino
LAZIO	DP SECONDA ROMA	LAZ05	TJS_0	Roma 5Tuscolano
LAZIO	DP SECONDA ROMA	LAZ06	TJT_0	Roma 6Eur Torrino
LAZIO	DP SECONDA ROMA	LAZ07	TJU_0	Roma 7Acilia
LAZIO	DP SECONDA ROMA	LAZ08	TJV_0	Pomezia
LAZIO	DP SECONDA ROMA	LAZ09	TJV_1	Nettuno



LAZIO	DP FROSINONE	LAZ10	TJX_0	Sora
LAZIO	DP TERZA ROMA	LAZ11	TJY_0	Tivoli
LAZIO	DP VITERBO	LAZ12	TJZ_0	Viterbo
LAZIO	DP TERZA ROMA	LAZ18	TJ2_0	Velletri
LAZIO	DP TERZA ROMA	LAZ20	TJD_0	Albano Laziale
LAZIO	DP FROSINONE	LAZ21	TJE_0	CASSINO
LAZIO	DP LATINA	LAZ23	TJG_0	Formia
LAZIO	DP TERZA ROMA	LAZ24	TJH_0	Frascati
LAZIO	DP FROSINONE	LAZ25	TJJ_0	Frosinone
LAZIO	DP LATINA	LAZ26	TJK_0	Latina
LAZIO	DP TERZA ROMA	LAZ27	TJL_0	Palestrina
LAZIO	DP RIETI	LAZ28	TJM_0	Rieti



LAZIO	DP SECONDA ROMA	LAZ30	TJ3_0	Civitavecchia
LAZIO	UPT ROMA	LAZ31	KK2_0	Via Raffaele Costi 60
LIGURIA	DP GENOVA	LIG01	TLG_0	Via Finocchiaro Aprile 1
LIGURIA	DP SAVONA	LIG03	TLD_0	Albenga
LIGURIA	DP GENOVA	LIG04	TLF_0	CHIAVARI
LIGURIA	DP GENOVA	LIG06	TLH_0	via Antica Fiumara
LIGURIA	DP IMPERIA	LIG08	TLK_0	via Garessio 17
LIGURIA	DP LA SPEZIA	LIG09	TLL_0	PIAZZA EUROPA 11
LIGURIA	DP IMPERIA	LIG10	TLN_0	San Remo
LIGURIA	DP SAVONA	LIG12	TLQ_0	Savona
LOMBARDIA	DP PRIMA MILANO	LOM01	TNL_0	Milano 1



LOMBARDIA	DP SECONDA MILANO	LOM02	TNM_0	Milano2
LOMBARDIA	DP SECONDA MILANO	LOM03	TNN_0	Milano 3
LOMBARDIA	DP PRIMA MILANO	LOM04	TNP_0	Milano4
LOMBARDIA	DP PRIMA MILANO	LOM05	TNQ_0	Milano5
LOMBARDIA	DP SECONDA MILANO	LOM06	TNR_0	Milano 6
LOMBARDIA	DP BRESCIA	LOM07	TNS_0	MONTICHIARI
LOMBARDIA	DP MONZA E DELLA BRIANZA	LOM08	TNT_0	Monza
LOMBARDIA	DP PAVIA	LOM09	TNZ_0	PAVIA
LOMBARDIA	DP MANTOVA	LOM10	TPB_0	SUZZARA
LOMBARDIA	DP BERGAMO	LOM11	TPH_0	Treviglio
LOMBARDIA	DP VARESE	LOM12	TPJ_0	Varese



LOMBARDIA	DP PAVIA	LOM15	TPL_0	VIGEVANO
LOMBARDIA	DP MONZA E DELLA BRIANZA	LOM16	TPM_0	Vimercate
LOMBARDIA	DP PAVIA	LOM18	TPQ_0	VOGHERA
LOMBARDIA	DP PAVIA	LOM19	TN9_0	STRADELLA
LOMBARDIA	DP SECONDA MILANO	LOM20	TPY_0	Cinisello Balsamo
LOMBARDIA	DP CREMONA	LOM22	TM2_0	CREMONA
LOMBARDIA	DP MONZA E DELLA BRIANZA	LOM23	TM3_0	Desio
LOMBARDIA	DP VARESE	LOM24	TM6_0	Gallarate
LOMBARDIA	DP VARESE	LOM26	TM8_0	Gavirate
LOMBARDIA	DP SECONDA MILANO	LOM27	TM9_0	Gorgonzola
LOMBARDIA	DP BERGAMO	LOM28	TMF_0	Bergamo 1



LOMBARDIA	DP BERGAMO	LOM29	TMG_0	Bergamo 2
LOMBARDIA	DP BRESCIA	LOM30	TM4_0	BRESCIA
LOMBARDIA	DP BRESCIA	LOM30	TM4_0	BRESCIA
LOMBARDIA	DP VARESE	LOM32	TML_0	Busto Arsizio
LOMBARDIA	DP COMO	LOM33	TMM_0	Cantu
LOMBARDIA	DP BRESCIA	LOM34	TMR_0	CHIARI
LOMBARDIA	DP BERGAMO	LOM35	TMU_0	Clusone
LOMBARDIA	DP COMO	LOM36	TMX_0	VIA CAVALLOTTI
LOMBARDIA	DP CREMONA	LOM37	TMZ_0	CREMA
LOMBARDIA	DP BERGAMO	LOM38	TN2_0	Ponte San Pietro
LOMBARDIA	DP SECONDA MILANO	LOM39	TN3_0	Rho
LOMBARDIA	DP BRESCIA	LOM40	TN5_0	SALO'



LOMBARDIA	DP VARESE	LOM41	TN6_0	Saronno
LOMBARDIA	DP LECCO	LOM42	TNB_0	Lecco
LOMBARDIA	DP SECONDA MILANO	LOM43	TNC_0	Legnano
LOMBARDIA	DP LODI	LOM44	TND_0	P.LE GIOVANNI FORNI
LOMBARDIA	DP PRIMA MILANO	LOM45	TNG_0	MAGENTA
LOMBARDIA	DP MANTOVA	LOM50	TNH_0	VIA VERRI
LOMBARDIA	DP LECCO	LOM51	TNK_0	Merate
LOMBARDIA	UPT MILANO	LOM52	KG7_0	Via Manin 29
LOMBARDIA	DP MANTOVA	LOM53	KH1_0	VIA POMPONAZZO
LOMBARDIA	DP SONDRIO	LOM54	TN7_0	Salita Schenardi 1
LOMBARDIA	DP LODI	LOM56	KG8_0	VIA FRANCESCO GABBA



LOMBARDIA	DP COMO	LOM57	KG4_0	VIA ITALIA LIBERA
LOMBARDIA	DP BRESCIA	LOM58	TMH_0	BRENO
MARCHE	DP ANCONA	MAR01	TQD_0	ANCONA
MARCHE	DP ASCOLI PICENO	MAR02	TQE_0	Ascoli Piceno
MARCHE	DP PESARO URBINO	MAR03	TQH_0	FANO
MARCHE	DP FERMO	MAR04	TQJ_0	Fermo
MARCHE	DP ANCONA	MAR05	TQK_0	JESI
MARCHE	DP ANCONA	MAR06	TQK_1	Fabriano
MARCHE	DP MACERATA	MAR07	TQL_0	Macerata
MARCHE	DP MACERATA	MAR08	TQL_1	Civitanova Marche
MARCHE	DP PESARO URBINO	MAR09	TQM_0	Pesaro



MARCHE	DP ASCOLI PICENO	MAR11	TQP_0	San Benedetto del Tronto
MARCHE	DP ANCONA	MAR12	TQQ_0	Senigallia
MARCHE	DP MACERATA	MAR14	TQR_0	Tolentino
MARCHE	DP PESARO URBINO	MAR16	TQS_0	Urbino
MOLISE	DP CAMPOBASSO	MOL01	TRD_0	Campobasso
MOLISE	DP ISERNIA	MOL02	TRF_0	Isernia
MOLISE	DP CAMPOBASSO	MOL03	TRJ_0	Termoli
MOLISE	DP CAMPOBASSO	MOL04	KD3_0	Viale Regina Elena
PIEMONTE	DP PRIMA TORINO	PMN01	TTK_0	Torino 1
PIEMONTE	DP SECONDA TORINO	PMN02	TTL_0	Torino 2
PIEMONTE	DP PRIMA TORINO	PMN03	TTM_0	Torino 3



PIEMONTE	DP SECONDA TORINO	PMN04	TTQ_0	Torino 4
PIEMONTE	DP ALESSANDRIA	PMN05	TTV_0	TORTONA
PIEMONTE	DP VERBANO CUSIO OSSOLA	PMN06	TTY_0	VIA QUARANTADUE MARTIRI
PIEMONTE	DP VERBANO CUSIO OSSOLA	PMN07	TTY_1	Domodossola
PIEMONTE	DP VERCELLI	PMN08	TTZ_0	Vercelli
PIEMONTE	DP VERCELLI	PMN08	TTZ_0	Vercelli
PIEMONTE	DP ASTI	PMN09	KL3_0	Via Giuseppe Bocca 12
PIEMONTE	DP NOVARA	PMN10	KL8_0	VIALE CURTATONE 7
PIEMONTE	UPT TORINO	PMN11	KM2_0	Via Guicciardini 11
PIEMONTE	DP SECONDA TORINO	PMN12	TS4_0	Ivrea



PIEMONTE	DP PRIMA TORINO	PMN13	TS5_0	Moncalieri
PIEMONTE	DP CUNEO	PMN15	TS6_0	Mondovì
PIEMONTE	DP NOVARA	PMN16	TS8_0	Novara
PIEMONTE	DP ALESSANDRIA	PMN18	TS9_0	Novi Ligure
PIEMONTE	DP ALESSANDRIA	PMN19	TSD_0	Acqui Terme
PIEMONTE	DP CUNEO	PMN20	TSE_0	Alba
PIEMONTE	DP ALESSANDRIA	PMN21	TSF_0	Alessandria
PIEMONTE	DP ASTI	PMN22	TSH_0	VIA ZANGRANDI 6
PIEMONTE	DP BIELLA	PMN23	TSJ_0	Biella
PIEMONTE	DP NOVARA	PMN24	TSK_0	Borgomanero
PIEMONTE	DP VERCELLI	PMN25	TSL_0	Borgosesia



PIEMONTE	DP CUNEO	PMN26	TSE_1	Bra
PIEMONTE	DP ALESSANDRIA	PMN27	TSN_0	Casale Monferrato
PIEMONTE	DP SECONDA TORINO	PMN28	TST_0	Chivasso
PIEMONTE	DP SECONDA TORINO	PMN29	TSU_0	Ciriã
PIEMONTE	DP CUNEO	PMN30	TSY_0	Cuneo
PIEMONTE	DP SECONDA TORINO	PMN31	TSZ_0	Cuornã
PIEMONTE	DP PRIMA TORINO	PMN32	TTB_0	Pinerolo
PIEMONTE	DP SECONDA TORINO	PMN33	TTD_0	Rivoli
PIEMONTE	DP CUNEO	PMN34	TTF_0	Saluzzo
PIEMONTE	DP CUNEO	PMN35	TTF_1	Savigliano
PIEMONTE	DP SECONDA TORINO	PMN36	TTJ_0	Susa



PIEMONTE	DP VERBANO CUSIO OSSOLA	PMN37	KL9_0	Corso Europa 30
PIEMONTE	DP ALESSANDRIA	PMN40	TSD_1	Ovada
PIEMONTE	DP NOVARA	PMN41	TSK_1	Arona
PUGLIA	DP BARI	PUG01	TUE_0	BariVIA AMENDOLA 201/7
PUGLIA	DP BARLETTA ANDRIA TRANI	PUG02	TUG_0	Barletta
PUGLIA	DP BRINDISI	PUG03	TUH_0	Brindisi
PUGLIA	DP LECCE	PUG04	TUJ_0	Casarano
PUGLIA	DP FOGGIA	PUG05	TUK_0	Cerignola
PUGLIA	DP FOGGIA	PUG06	TUL_0	VIA FRANCESCO MARCONE
PUGLIA	DP BARI	PUG07	TUN_0	Gioia del Colle



PUGLIA	DP LECCE	PUG08	TUP_0	Viale San Nicola
PUGLIA	DP FOGGIA	PUG09	TUR_0	LUCERA
PUGLIA	DP FOGGIA	PUG11	TUT_0	Manfredonia
PUGLIA	DP BRINDISI	PUG12	TUV_0	Ostuni
PUGLIA	DP FOGGIA	PUG14	TUX_0	San Severo
PUGLIA	DP TARANTO	PUG15	TUY_0	Via Plateja 30
PUGLIA	DP BARLETTA ANDRIA TRANI	PUG16	TUZ_0	Trani
PUGLIA	DP LECCE	PUG20	TUJ_1	Gallipoli
PUGLIA	DP BARI	PUG21	KB2_0	BariPiazza Massari 50
PUGLIA	DP LECCE	PUG22	KKA_0	Viale Gallipoli 37
PUGLIA	DP FOGGIA	PUG23	KB5_0	PIAZZA GIORDANO 1



PUGLIA	DP TARANTO	PUG24	KB8_0	VIA PUPINO 92
SARDEGNA	DP CAGLIARI	SAR01	TWD_0	Cagliari 1
SARDEGNA	DP CAGLIARI	SAR02	TWE_0	Cagliari 2
SARDEGNA	DP CAGLIARI	SAR03	TWF_0	Iglesias
SARDEGNA	DP NUORO	SAR04	TWG_0	Lanusei
SARDEGNA	DP NUORO	SAR05	TWH_0	NUORO
SARDEGNA	DP SASSARI	SAR06	TWJ_0	Olbia
SARDEGNA	DP ORISTANO	SAR07	TWK_0	VIA DORANDO PETRI 1
SARDEGNA	DP SASSARI	SAR08	TWN_1	Ozieri
SARDEGNA	DP CAGLIARI	SAR09	TWM_0	Sanluri
SARDEGNA	DP SASSARI	SAR10	TWN_0	SASSARI



SARDEGNA	DP SASSARI	SAR11	TWP_0	Tempio Pausania
SARDEGNA	DP CAGLIARI	SAR12	KC8_0	UPT
SARDEGNA	DP NUORO	SAR14	TWH_2	Macomer
SICILIA	DP PALERMO	SIC01	TX6_0	Via Roentgen 3
SICILIA	DP PALERMO	SIC02	TX6_1	viale Campania
SICILIA	DP PALERMO	SIC03	TX7_0	Via delle Croci 2/I
SICILIA	DP CATANIA	SIC05	TXD_0	Acireale
SICILIA	DP AGRIGENTO	SIC06	TXE_0	VIALE DELLA VITTORIA
SICILIA	DP PALERMO	SIC07	TXG_0	Bagheria
SICILIA	DP MESSINA	SIC08	TXH_0	Barcellona Pozzo di Gotto
SICILIA	DP CATANIA	SIC09	TXJ_0	Caltagirone



SICILIA	DP CALTANISSETTA	SIC10	TXK_0	Caltanissetta
SICILIA	DP AGRIGENTO	SIC11	TXL_0	CanicattÀ-
SICILIA	DP TRAPANI	SIC12	TXM_0	Castelvetrano
SICILIA	DP CATANIA	SIC14	TXN_0	Catania
SICILIA	DP CATANIA	SIC15	TXN_1	Adrano
SICILIA	DP PALERMO	SIC16	TYF_1	Cefalu'
SICILIA	DP ENNA	SIC18	TXQ_0	ENNA
SICILIA	DP CALTANISSETTA	SIC19	TXR_0	Gela
SICILIA	DP CATANIA	SIC20	TXS_0	Giarre
SICILIA	DP TRAPANI	SIC21	TXV_0	Marsala
SICILIA	DP MESSINA	SIC22	TXX_0	VIA SANTA CECILIA



SICILIA	DP MESSINA	SIC23	TYE_0	Taormina
SICILIA	DP PALERMO	SIC24	TYF_0	Termini Imerese
SICILIA	DP TRAPANI	SIC25	TYG_0	VIA FRANCESCO MANZO
SICILIA	DP RAGUSA	SIC26	TYH_0	Vittoria
SICILIA	DP RAGUSA	SIC27	TYK_0	PIAZZA ANCIONE
SICILIA	DP MESSINA	SIC28	TYL_0	SantAgata di Militello
SICILIA	DP SIRACUSA	SIC30	TYN_0	VIA PANICO 2/4
SICILIA	DP SIRACUSA	SIC31	KJ2_0	Via Antonello da Messina 45
SICILIA	DP RAGUSA	SIC32	TX3_0	Modica
SICILIA	DP SIRACUSA	SIC33	TX5_0	Noto
SICILIA	DP MESSINA	SIC34	KI9_0	GIUSEPPE GARIBALDI 120



SICILIA	DP AGRIGENTO	SIC38	KI5_0	VIA GIUSEPPE MAZZINI
SICILIA	DP RAGUSA	SIC39	KJ1_0	VIA MARIANO RUMOR
SICILIA	DP AGRIGENTO	SIC40	TXL_1	Licata
SICILIA	DP TRAPANI	SIC41	TYG_1	Alcamo
SICILIA	DP CALTANISSETTA	SIC42	TXK_1	MUSSOMELI
BOLZANO	DP BOLZANO/LD BOZEN	TAA01	TBD_0	BolzanoBozen
BOLZANO	DP BOLZANO/LD BOZEN	TAA02	TBE_1	BrunicoBruneck
TRENTO	DP TRENTO	TAA04	T2K_0	Trento
TRENTO	DP TRENTO	TAA05	T2F_0	Cles
TRENTO	DP TRENTO	TAA06	T2G_0	Riva del Garda
TRENTO	DP TRENTO	TAA07	T2H_0	Rovereto



BOLZANO	DP BOLZANO/LD BOZEN	TAA08	TBE_0	BressanoneBrixen
TRENTO	DP TRENTO	TAA09	T2J_0	TIONE DI TRENTO
TRENTO	DP TRENTO	TAA10	T2D_0	BORGO VALSUGANA
TOSCANA	DP FIRENZE	TOS01	TZM_0	VIA S. CATERINA D ALESSANDRIA
TOSCANA	DP FIRENZE	TOS02	KJ7_0	VIA DELL AGNOLO 80
TOSCANA	DP GROSSETO	TOS03	TZN_0	Grosseto
TOSCANA	DP LIVORNO	TOS04	TZP_0	LIVORNO
TOSCANA	DP LUCCA	TOS05	TZQ_0	Lucca
TOSCANA	DP MASSA CARRARA	TOS06	TZR_0	Carrara
TOSCANA	DP MASSA CARRARA	TOS07	TZR_1	Massa



TOSCANA	DP SIENA	TOS08	TZS_0	Montepulciano
TOSCANA	DP AREZZO	TOS09	TZT_0	Montevarchi
TOSCANA	DP PISTOIA	TOS10	TZV_0	Pescia
TOSCANA	DP LUCCA	TOS11	TZG_1	Pietrasanta
TOSCANA	DP LIVORNO	TOS12	TZY_0	Piombino
TOSCANA	DP PISA	TOS14	TZZ_0	Pisa GALLERIA GB GERACE
TOSCANA	DP MASSA CARRARA	TOS18	KE5_0	Massa Via Massa Avenza 38/B
TOSCANA	DP PISTOIA	TOS19	KE8_0	Via Sandro Pertini 80
TOSCANA	DP PISTOIA	TOS21	TZ2_0	PISTOIA
TOSCANA	DP SIENA	TOS22	TZ3_0	Poggibonsi
TOSCANA	DP PISA	TOS23	TZ4_0	Pontedera



TOSCANA	DP PRATO	TOS24	TZ6_0	Prato
TOSCANA	DP PISA	TOS25	TZ4_2	San Miniato
TOSCANA	DP SIENA	TOS26	TZ9_0	Siena
TOSCANA	DP LUCCA	TOS28	TZG_0	Viareggio
TOSCANA	DP FIRENZE	TOS29	TZJ_0	Empoli
TOSCANA	DP PISA	TOS30	KE6_0	Pisa Via Corridoni 117/a
TOSCANA	DP MASSA CARRARA	TOS31	TZE_0	Aulla
TOSCANA	DP LUCCA	TOS32	KHA_0	Via del Brennero 222
TOSCANA	DP SIENA	TOS33	KFA_0	VIALE TOSELLI 106
TOSCANA	DP LIVORNO	TOS34	TZ5_0	Portoferraio
TOSCANA	DP FIRENZE	TOS35	TZF_0	BORGIO SAN LORENZO



TOSCANA	DP AREZZO	TOS36	KJ6_0	VIA PETRARCA
TOSCANA	DP AREZZO	TOS36	KJ6_0	VIA PETRARCA
UMBRIA	DP PERUGIA	UMB01	T3H_0	Perugia
UMBRIA	DP TERNI	UMB02	T3K_0	Terni
UMBRIA	DP PERUGIA	UMB03	T3D_0	Citt� di Castello
UMBRIA	DP PERUGIA	UMB04	T3E_0	FOLIGNO
UMBRIA	DP PERUGIA	UMB05	T3F_0	GUALDO TADINO
UMBRIA	DP TERNI	UMB07	T3G_0	Orvieto
UMBRIA	DP PERUGIA	UMB09	T3J_0	Spoletto
VALLE D'AOSTA	DR VALLE D'AOSTA/DR VALL�E D'AOSTE	VAO01	T4D_0	Aosta/Aoste
VALLE D'AOSTA	DR VALLE D'AOSTA/DR VALL�E D'AOSTE	VAO02	T4E_0	Chatillon



VENETO	DP VENEZIA	VEN01	T6F_0	Venezia 1
VENETO	DP VENEZIA	VEN02	T6G_0	Venezia 2
VENETO	DP VERONA	VEN03	T6H_0	Verona 1
VENETO	DP VERONA	VEN04	T6J_0	Verona 2
VENETO	DP VICENZA	VEN06	T6N_0	piazza Pontelandolfo
VENETO	DP ROVIGO	VEN07	T5D_0	Adria
VENETO	DP VICENZA	VEN08	T5G_0	Bassano del Grappa
VENETO	DP BELLUNO	VEN09	T5H_0	Piazzetta Santo Stefano
VENETO	DP VENEZIA	VEN10	T5L_0	Chioggia
VENETO	DP PADOVA	VEN11	T5M_0	Cittadella
VENETO	DP TREVISO	VEN12	T5N_0	Conegliano



VENETO	DP PADOVA	VEN14	T5P_0	Este
VENETO	DP BELLUNO	VEN15	T5Q_0	Feltre
VENETO	DP VERONA	VEN16	T5R_0	Legnago
VENETO	DP TREVISO	VEN18	T5S_0	Montebelluna
VENETO	DP PADOVA	VEN19	T52_0	Padova
VENETO	DP VENEZIA	VEN21	T5X_0	Portogruaro
VENETO	DP ROVIGO	VEN22	T5Y_0	Rovigo
VENETO	DP VENEZIA	VEN23	T5Z_0	San Dona' di Piave
VENETO	DP VERONA	VEN24	T6B_0	Soave
VENETO	DP TREVISO	VEN25	T6D_0	PIAZZA DELLE ISTITUZIONI 4
VENETO	DP VICENZA	VEN26	T6E_0	Valdagno



VENETO	DP TREVISO	VEN31	KN4_0	Via Piave 31
VENETO	DP ROVIGO	VEN32	KN3_0	Via Fraccon
VENETO	DP BELLUNO	VEN33	KNA_0	Via Feltre 198
VENETO	DP VICENZA	VEN37	KN7_0	VIA ZAMPIERI