

SCHEDA TECNICA

FEC 91/2022 FORNITURA IN NOLEGGIO DI 14 SISTEMI PER ACCOGLIENZA (TOTEM ELIMINACODE) E GESTIONE DI PRENOTAZIONI E ATTIVITÀ PER GLI SPORTELLI DI SPAZIOREGIONE-URP E DEL PROTOCOLLO GENERALE DI REGIONE LOMBARDIA.

Titolo scheda	Fornitura in noleggio di n. 14 sistemi per accoglienza (totem eliminacode) e gestione di prenotazioni e attività per gli sportelli di SpazioRegione-URP e del Protocollo Generale di Regione Lombardia.
Tipologia di servizio	Fornitura completa a noleggio dei sistemi Hardware (compresa carta termica) e Software, incluso il servizio di manutenzione (comprensivo della gestione di evolutive legate ad esigenze normative o di sportello).
Oggetto del servizio	Fornitura in noleggio, gestione, manutenzione e assistenza dei sistemi di accoglienza del cittadino, integrati e digitali, che permettano di: <ul style="list-style-type: none"> • accedere in tempo reale allo sportello; • prendere appuntamento, sia in sede che a distanza, mediante web app; • gestire le agende dei diversi SpazioRegione (di seguito SR); • tracciare in dettaglio le attività effettuate dall'addetto allo sportello, a seguito sia di appuntamento in presenza o distanza, sia di telefonata o e-mail in ingresso.
Sedi di esecuzione	1 Fornitura completa per ciascuna sede regionale di SR e per il Protocollo Generale di Milano, come di seguito riportato: <u>SEDE DI BERGAMO</u> : Via XX Settembre 18/A; <u>SEDE DI BRESCIA</u> : Via Dalmazia 92/94; <u>SEDE DI COMO</u> : Via Luigi Einaudi 1; <u>SEDE DI VARESE</u> : Viale Belforte 22; <u>SEDE DI CREMONA</u> : Via Dante 136; <u>SEDE DI MANTOVA</u> : Corso Vittorio Emanuele II, 57; <u>SEDE DI LECCO</u> : Corso Promessi Sposi 132; <u>SEDE DI MONZA</u> : Via Grigna 13; <u>SEDE DI PAVIA</u> : Viale Cesare Battisti 150; <u>SEDE DI LODI</u> : Via Haussmann 7; <u>SEDE DI SONDRIO</u> : Via del Gesù, 17; <u>SEDE DI MILANO</u> : Via Melchiorre Gioia 39; <u>SEDE DI LEGNANO</u> : Via XX Settembre 26 Palazzina B2 Tecnocity; <u>SEDE DEL PROTOCOLLO GENERALE DI MILANO</u> : Via Restelli 2.
Prodotti	In termini generali, la fornitura del sistema eliminacode deve prevedere per ciascuno SR quanto segue: <ul style="list-style-type: none"> ➤ una componente hardware, comprensiva di: <ul style="list-style-type: none"> • n. 1 Stazione di accoglienza/prenotazione; • n. 1 Display personalizzabile con messaggistica e contenuti multimediali; • n. 1 Stampante termica e carta termica; ➤ una componente software che renda disponibili le seguenti macrofunzionalità: <ul style="list-style-type: none"> • Console di Amministratore; • Console di Management; • Interfaccia per gli addetti allo sportello; • Gestione centralizzata delle configurazioni e dei palinsesti; • Integrazione con applicazioni di Regione Lombardia, preferibilmente tramite Web Services; • Funzioni di monitoraggio;

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di statistica e report; • Sistema di Customer satisfaction; <p>➤ servizi connessi alla fornitura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consegna presso ognuna delle sedi sopra elencate; • assemblaggio; • installazione con utilizzo della rete esistente, configurazione, personalizzazione ed avvio dei sistemi hardware e software; • collaudo; • formazione; • assistenza e manutenzione sia ordinaria che straordinaria; • evolutive software in caso di adeguamenti necessari per comprovate esigenze di sportello o evoluzione della normativa di riferimento, per tutta la durata della fornitura. <p>Per le specifiche tecniche dettagliate, si rimanda all'<i>Allegato 1 - CONTENUTI MINIMI DEL SISTEMA ELIMINACODE</i>.</p>
Durata del contratto	<p>3 anni, a decorrere dalla sottoscrizione del contratto, prevista per la metà di febbraio 2023.</p> <p>Si specifica che le attività di installazione ed attivazione hardware e software in tutte le sedi sopra indicate, nonché la formazione base da fornire a tutti gli operatori, devono essere garantite e concluse entro e non oltre il 01/03/2023, al fine di assicurare, entro la suddetta data, l'avvio completo del servizio, senza interruzioni tra la precedente gestione e la nuova oggetto della presente procedura.</p> <p>Successivamente alla sottoscrizione del Foglio Patti e Condizioni, verrà, pertanto, richiesto all'Aggiudicatario di concordare e redigere, in accordo con il DEC, il calendario delle attività di cui sopra, specificando, per singola sede di esecuzione del servizio, le date di installazione, attivazione hardware/software, formazione base degli operatori, nel rispetto della tempistica indicata al precedente paragrafo.</p>
Base d'asta indicando con quali criteri è stata calcolata	La base d'asta è pari ad € 100.000,00 oltre Iva di legge.
Modalità erogazione dei compensi	Pagamenti semestrali posticipati.
Contenuti dell'offerta tecnica	<p>Relazione Tecnica che descriva le caratteristiche tecniche del sistema proposto, con particolare riferimento a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fornitura Hardware: Stazione di prenotazione (c.d. TOTEM); Display riepilogativo di sala. 2. Fornitura Software: Sistema di prenotazione e di interazione con il cittadino; Configurazione agende e console di governo; Strumenti per gli addetti allo sportello; Statistiche e reportistica; Customer satisfaction.

	L'offerta tecnica dovrà essere illustrata in un documento della lunghezza massima di 20 pagine.
Pesi	Offerta Tecnica 70 punti Offerta Economica 30 punti. È fissata una soglia di idoneità tecnica pari a 40/70.
Criteri di valutazione	Vedi <i>Griglia criteri valutazione – Allegato 2.</i>
Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili	Il fornitore dovrà trattare i dati personali e/o sensibili per conto di Regione Lombardia.

Allegato 1

CONTENUTI MINIMI DEL SISTEMA ELIMINACODE

A. Fornitura di hardware, comprensiva di:

- 14 Stazioni di prenotazione e accesso ai servizi (c.d. Totem) dotate di struttura autoportante, di facile accesso anche per i portatori di handicap, con:
 - schermo Touch screen
 - lettore di QR-Code
 - stampante termica ad alta definizione, con carta termica rispondente ai criteri ambientali minimi (CAM), da fornire per 3 anni e per un consumo annuo di circa 100.000 tickets

Caratteristica minima obbligatoria è il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni e igiene del lavoro (art. 23 D. Lgs 81 del 9 aprile 2008 e smi - obblighi dei fabbricanti e dei fornitori).

L'unità di prenotazione deve stampare biglietti che riportino almeno:

- Nome e logo di Regione Lombardia
 - Numero di sportello
 - Servizio prescelto
 - Tempo medio di attesa previsto
 - Data e ora di ingresso
 - Frase informativa programmabile
- 14 Display riepilogativi di sala - monitor LCD di almeno 43 pollici con scheda PC per visualizzare le chiamate in modalità configurabili. Il display riepilogativo deve poter essere personalizzato dalla committenza anche per la pubblicazione di informative e contenuti multimediali.

B. Fornitura di software, costituita da tutti i componenti (periferici e centrali) necessari ad attivare le funzionalità del Gestore Code presso gli uffici di SR, in particolare licenze software - ad uso non esclusivo e a tempo indeterminato - da integrare con i sistemi già presenti in Regione Lombardia.

PRENOTAZIONE E INTERAZIONI CON IL CITTADINO

Il Sistema, tramite il totem, deve:

- gestire l'accoglienza degli utenti che si presentano allo sportello senza appuntamento e possibilmente permettendo di prenotare direttamente in loco;
- consentire ai cittadini di prenotare on line l'accesso ai servizi erogati dagli uffici di SR.

La prenotazione degli appuntamenti deve essere messa a disposizione dei cittadini attraverso una web app, preferibilmente anche mediante un'app esposta su internet. Tutti gli strumenti offerti devono essere raggiungibili da ogni tipologia di device (pc, smartphone, tablet, con sistemi Android e Apple) permettendo sempre l'accesso tramite un indirizzo IP statico.

EROGAZIONE DI SERVIZI A DISTANZA CON VIDEO APPUNTAMENTO

È preferibile che l'interfaccia messa a disposizione dell'addetto allo sportello permetta di includere un link al sistema di video-meeting già in dotazione presso gli SR ed escluso dal perimetro di fornitura.

ASSISTENTE VIRTUALE

È preferibile che il sistema permetta all'utenza di richiedere informazioni e raggiungere i servizi utilizzando anche assistenza virtuale basata su Chatbot e software di Intelligenza Artificiale.

CONFIGURAZIONE AGENDE E CONSOLE DI GOVERNO

Deve essere disponibile la gestione di un'agenda complessiva per ogni SR, che mostri agli addetti allo sportello gli appuntamenti della giornata per servizio e gli slot disponibili per eventuali altre attività (es. appuntamenti telefonici ed altre esigenze pervenute non per mezzo dei totem).

La pianificazione degli appuntamenti in agenda deve essere personalizzabile per giorni, fasce orarie, servizio e sede, anche per un periodo limitato, con la possibilità di mettere a disposizione modulistica precompilata e consentire l'upload di documenti da parte dell'utente.

Deve essere messa a disposizione una **Console di Amministratore** che permetta la configurazione delle console di Management dei singoli SR. Essa deve consentire di configurare il titolo dei diversi servizi offerti dagli SR e gli utenti delle Console Management e di acquisire una vista complessiva delle attività erogate, visualizzare dati statistici, creare nuove utenze, predisporre la visualizzazione nei Monitor dei file multimediali e predisporre messaggi informativi.

Ogni SR deve disporre di una **Console Management** che permetta di assegnare ad ogni sportello presente nella sede i servizi disponibili e l'elenco delle attività che gli addetti devono espletare e di visualizzare gli sportelli aperti/chiusi, gli utenti in attesa/serviti e la chiamata e il numero di turno.

Si precisa che per Servizio si intende la macroarea di erogazione (es. Tassa Auto) e per attività si intende la singola prestazione (di assistenza o informazione) collegata a uno o più servizi (es. Assistenza esenzione Tassa Auto).

La console di Management deve anche permettere di configurare l'agenda dello SR con il numero di sportelli attivi e gli orari di apertura e chiusura, come pure dei giorni di apertura e chiusura e la durata dei diversi servizi erogati, così da gestire dinamicamente le code e il tempo di attesa dei cittadini.

STRUMENTI PER GLI ADDETTI ALLO SPORTELLLO

Deve essere messa a disposizione di ogni addetto allo sportello un'interfaccia che permetta di:

- vedere l'agenda dello SR;
- prendere ulteriori appuntamenti negli slot disponibili;
- tracciare e rendicontare per ogni cittadino accolto, sia a distanza che in presenza, via telefono o tramite e-mail, tutte le attività necessarie ad esaudire la richiesta.

STATISTICHE E REPORTISTICA

Il software deve includere un cruscotto di gestione dei dati statistici, che restituisca in modo analitico i volumi serviti sui diversi servizi, i tempi di attesa e i tempi di erogazione del servizio, registrando i dati riferiti alla rendicontazione delle attività svolte dall'operatore, allo sportello e a distanza (mail e telefonate), con possibilità di confronto tra più sedi.

CUSTOMER SATISFACTION

Devono essere integrati nel sistema modelli di sondaggio idonei a massimizzare quantità e qualità del feedback. Oltre alla rilevazione di customer satisfaction, è preferibile poter gestire i feedback degli utenti con questionari personalizzabili e poter organizzare interviste con diversi tipi di richieste, scale Likert di gradimento, risposte ad opzione, risposte con selezione di immagini, risposte secche, risposte multiple, campi di testo, stelline, cuoricini ecc.

Il fornitore si deve attenere:

- a tutti i requisiti di qualità, sicurezza e trattamento dati (Regolamento UE 2016/679)
- alla legge Stanca del 2004 e s.m.i, con particolare riferimento ai criteri di accessibilità e usabilità riconducibili alla normativa vigente per le strumentazioni informatiche delle P.A.; i servizi erogati debbono essere caratterizzati da accessibilità, fruibilità ed efficacia a favore di tutti i soggetti senza discriminazione alcuna, con particolare attenzione agli aspetti inerenti all'identificazione della persona nel rispetto della vigente normativa, nonché alla possibilità che la persona possa esprimere autonomamente la propria volontà.

Si rimanda, per ulteriore dettaglio, alla sezione del sito Agid riferita alla normativa su accessibilità e usabilità:

<https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/index.html>

In generale i servizi digitali devono rispettare i principi seguenti:

- *accessibilità*
- *usabilità e reperibilità anche da parte delle persone disabili*
- *completezza di informazione*

- *chiarezza di linguaggio*
- *affidabilità*
- *semplicità di consultazione*
- *qualità*
- *omogeneità e interoperabilità.*

La componente Hardware e la componente Software devono essere coerenti e conformi al Brand identity di Regione Lombardia per customizzare, adattare, personalizzare secondo le relative linee guida. Si rimanda, per ulteriore dettaglio, alla sezione del sito di Regione Lombardia riferita al brand identity:

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioRedazionale/istituzione/attivita-istituzionali/comunicazione-istituzionale/red-BrandBook-rec/red-BrandBook-rec>

Non deve sussistere alcun rimando o riferimento a loghi del fornitore, né sulla strumentazione hardware e software, né sull'URL. La proprietà intellettuale del portale regionale è di Regione Lombardia.

GARANZIA, MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Il noleggio dovrà comprendere, per l'intera durata contrattuale, tutti i servizi connessi alla manutenzione sia ordinaria che straordinaria, l'assistenza sia on-site che da remoto e la garanzia di tutte le componenti hw e sw fornite, senza alcun ulteriore corrispettivo.

Nel caso si dovesse procedere alla riparazione "esterna" all'Ente, il fornitore provvederà alla sostituzione temporanea a proprio carico dell'attrezzatura da riparare.

In ogni caso il fornitore si obbliga a garantire la continuità del servizio.

Allegato 2

CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA							
		Ripartizione del punteggio in relazione alla valutazione					
ID	Criteri di valutazione	SCARSO	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	Elementi di valutazione
1	Fornitura Hardware						
1.1	Stazione di prenotazione (c.d. TOTEM) Display riepilogativo di sala	6	12	14	16	20	adeguatezza, completezza, conformità, qualità tecniche e fruibilità di tutto il sistema Hardware
		3	6	7	8	10	coerenza con il brand identity di Regione Lombardia
2	Fornitura Software						
2.1	Sistema di prenotazione e di interazione con il cittadino	3	6	7	8	10	completezza, coerenza, conformità, apprezzabilità, semplicità di utilizzo, accessibilità, usabilità
		3	6	7	8	10	coerenza con il brand identity di Regione Lombardia
2.2	Configurazione agende e console di governo Strumenti per gli addetti allo sportello Statistiche e reportistica Customer satisfaction	3	6	7	8	10	completezza, coerenza, conformità, apprezzabilità, semplicità di utilizzo, accessibilità, usabilità
		3	6	7	8	10	adeguatezza alla brand identity di Regione Lombardia
						70	
È fissata una soglia di idoneità tecnica pari a 40/70							
CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA							
1	Ribasso sulla base d'asta					30	criterio proporzionale al ribasso