

**Consultazione preliminare di mercato, ai sensi dell'art. 66
comma 1 del D. Lgs 50/2016, per l'affidamento del servizio di
manutenzione e supporto specialistico della soluzione
informatica ASKME per la gestione del trouble ticketing**

Agenzia delle entrate-Riscossione
Via G. Grezar 14
00142 Roma
pianif.acquisti.monit.contratti@pec.agenziariscossione.gov.it

PREMESSA E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA CONSULTAZIONE DI MERCATO

L'Ente Pubblico Economico "Agenzia delle entrate-Riscossione" (di seguito anche solo Agenzia o AdeR), per la gestione del trouble ticketing (sistema che permette di censire, tracciare, archiviare e smistare le segnalazioni di malfunzionamenti/anomalie informatiche provenienti da utenti interni ed esterni), si avvale dell'utilizzo della soluzione informatica denominata "Askme" della società LASCAUX S.R.L. – P.IVA 01805480512, dalla quale ha acquisito licenze perpetue, ed intende procedere al rinnovo dei servizi di manutenzione e supporto specialistico, come di seguito meglio dettagliato. Preliminarmente all'avvio della relativa procedura di affidamento, l'Agenzia ritiene opportuno procedere ad una consultazione del mercato ai sensi dell'art. 66 comma 1 del D. Lgs 50/2016, al fine di verificare se tali servizi abbiano un mercato di riferimento, appurando altresì l'esistenza sul mercato di sistemi alternativi a quello attualmente in uso aventi caratteristiche e funzionalità analoghe (con la preferenza per sistemi aperti e licenze open source), valutandone l'eventuale convenienza rispetto al sistema in uso.

Pertanto, in considerazione di quanto sopra espresso, si richiede agli operatori economici interessati di fornire il proprio contributo - previa presa visione dell'informativa sotto riportata ed autorizzazione al trattamento dei dati personali – compilando – **anche solo per le parti di interesse** – il questionario di seguito allegato, che dovrà essere sottoscritto da persona munita di idonei poteri di rappresentanza.

Il documento dovrà essere inviato entro **20 (venti) giorni** dalla data di pubblicazione dell'avviso di consultazione, al seguente indirizzo PEC:

pianif.acquisti.monit.contratti@pec.agenziaiscossione.gov.it.

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

Dall'utilizzo di tale procedura di consultazione non deriveranno vincoli per l'Agenzia, né alcuna aspettativa, di fatto o di diritto, da

parte degli operatori di mercato relativa alla partecipazione al procedimento selettivo.

L'Agenzia si riserva la facoltà di interrompere, modificare, prorogare, sospendere la procedura, consentendo, a richiesta dei soggetti intervenuti, la restituzione della documentazione eventualmente depositata, senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

L'Agenzia, salvo quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

I contributi forniti dagli operatori in merito ai servizi di cui trattasi, non possono contenere offerte o proposte contrattuali e sono trasmessi all'Agenzia secondo le modalità previste nell'avviso.

I soggetti che partecipano alla consultazione indicano se i contributi forniti contengono informazioni, dati o documenti protetti da diritti di privativa o comunque rivelatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione utile a ricostruire la posizione del soggetto nel mercato e la competenza del soggetto nel campo di attività di cui alla consultazione.

La partecipazione alla consultazione preliminare non costituisce condizione di accesso alla successiva procedura selettiva. Dalla partecipazione al procedimento di consultazione non possono derivare, per il soggetto partecipante, vantaggi, di qualunque natura, nello svolgimento della successiva procedura selettiva.

Roma, **16/11/2020**

Dati Azienda

Azienda

Indirizzo

Nome e Cognome del referente

Ruolo in azienda

Telefono

Fax

Indirizzo e-mail

Data di compilazione

INFORMAZIONI PER L'INTERESSATO [art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati]

Agenzia delle entrate - Riscossione, con sede legale in via Giuseppe Grezar, 14 – 00142 Roma, codice fiscale e partita IVA: 13756881002 è Titolare del trattamento dei dati personali da Lei conferiti.

Agenzia provvede alla raccolta ed al trattamento dei Suoi dati personali, forniti mediante la compilazione del presente documento di consultazione di mercato, con il suo consenso, che può essere revocato in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

La raccolta ed il trattamento dei predetti dati personali sono effettuati al solo fine di consentire ad Agenzia di condurre le attività connesse alla consultazione preliminare di mercato avvalendosi della facoltà prevista dall'art. 66 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma la mancata comunicazione degli stessi comporta l'impossibilità di partecipare alla consultazione.

Il trattamento dei dati avviene anche mediante l'utilizzo di strumenti elettronici, per il tempo e con logiche strettamente correlati alle predette finalità e comunque in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto delle previsioni normative, anche europee, in materia di protezione dei dati personali.

La conservazione, da parte di Agenzia, dei dati personali conferiti avverrà per il tempo necessario alla gestione della consultazione stessa.

I dati personali conferiti, se necessario per le finalità di cui sopra, potranno essere comunicati:

- ai soggetti cui la comunicazione dei dati debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria, ovvero per adempiere ad un ordine dell'Autorità Giudiziaria;
- ai soggetti designati dal Titolare, in qualità di Responsabili ovvero alle persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto l'autorità diretta del Titolare o del Responsabile;
- ad altri eventuali soggetti terzi, nei casi espressamente previsti dalla legge, ovvero ancora se la comunicazione si renderà necessaria per la tutela di Agenzia in sede giudiziaria, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali conferiti non saranno oggetto di diffusione se non per ottemperare ad obblighi espressamente previsti dalla legge.

Lei ha il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e/o verificarne l'utilizzo. Ha, inoltre, il diritto di chiedere, nelle forme previste dall'ordinamento, la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti; nei casi indicati dal Regolamento UE n. 679/2016, fatta salva la speciale disciplina prevista per alcuni trattamenti. Può altresì chiedere - decorsi i

previsti termini di conservazione - la cancellazione dei dati o la limitazione del trattamento; l'opposizione al trattamento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, è consentita salvo che sussistano motivi legittimi per la prosecuzione del trattamento.

Esclusivamente per esercitare i diritti sopra indicati potrà utilizzare, secondo le modalità indicate al seguente link: <https://www.agenziaentrateriscossione.gov.it/export/it/Gruppo/Modalita-di-presentazione-istanze.pdf>, i dati di contatto del Titolare del trattamento:

Agenzia delle entrate-Riscossione, Struttura a supporto del Responsabile della protezione dei dati, Via Giuseppe Grezar n. 14 – 00142 Roma oppure l'indirizzo di posta elettronica certificata: protezione.dati@pec.agenziariscossione.gov.it.

Il dato di contatto del Responsabile della protezione dei dati è: dpo@pec.agenziariscossione.gov.it.

Qualora ritenga che il trattamento sia avvenuto in modo non conforme al Regolamento UE n. 679/2016, Lei potrà inoltre rivolgersi all'Autorità di controllo, ai sensi dell'art. 77 del medesimo Regolamento.

Ulteriori informazioni in ordine ai Suoi diritti sulla protezione dei dati personali sono reperibili sul sito web del Garante per la protezione dei dati personali all'indirizzo www.garanteprivacy.it.

Si dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali conferiti mediante la compilazione del presente documento e si autorizza il trattamento dei medesimi dati.

Obiettivo della Consultazione

L'Agenzia, ai sensi dell'art. 66 comma 1 del D. Lgs 50/2016 ed in conformità alle Linee Guida dell'ANAC n. 8 del 10 ottobre 2017 "Ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili", nonché alle Linee Guida dell'ANAC n. 14 del 6 marzo 2019 "Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato", tramite la presente iniziativa intende:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa di cui trattasi, al fine di assicurare la più ampia diffusione delle informazioni e ottenere la più efficace partecipazione da parte dei soggetti interessati;
- conoscere se i servizi di manutenzione e di supporto specialistico della soluzione applicativa "Askme", attualmente in uso, abbiano un mercato di riferimento e le eventuali soluzioni tecniche disponibili, nonché le condizioni di prezzo mediamente praticate;
- rilevare l'effettiva esistenza di più operatori economici potenzialmente interessati alla prestazione dei servizi di cui al precedente punto;
- verificare l'esistenza sul mercato di eventuali soluzioni alternative a quella attualmente in uso, aventi caratteristiche e funzionalità analoghe, con la preferenza per sistemi aperti e licenze open, nonché le relative condizioni di prezzo mediamente praticate, al fine di valutarne l'eventuale convenienza rispetto al sistema in uso;
- descrivere al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei prodotti e servizi oggetto di analisi;
- acquisire ogni ulteriore elemento utile ad effettuare una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico delle diverse soluzioni disponibili sul mercato, ai sensi dell'art. 68 del D.lgs. n. 82/2015 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e delle Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni, adottate da AGID con Determinazione n. 115 del 9 maggio 2019;
- valutare, ove ne ricorrano i presupposti, di procedere all'affidamento, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b), per le ipotesi di cui ai punti 2 e 3, del D. Lgs. 50/2016, tramite procedura negoziata.

1. Descrizione del fabbisogno

AdeR utilizza un sistema per la gestione del trouble ticketing per raccogliere e smistare segnalazioni di malfunzionamento/anomalie nei processi di cui al seguente punto e tracciarne la soluzione in maniera strutturata, garantendo un monitoraggio sui tempi di risoluzione e sul mantenimento degli standard di processo.

AdeR detiene 8000 licenze sufficienti a permettere a tutto il personale di operare; i ticket gestiti al mese sono in media 10.000. L'attuale sistema è utilizzato nei seguenti processi di Agenzia delle entrate-Riscossione:

- Help Desk servizi IT
- Richieste di Facility Management relative alla logistica
- Supporto funzionale Contabilità Generale
- Gestione richieste Amministrazione del Personale

L'Agenzia ha acquistato le licenze per l'utilizzo di tale sistema ed ha necessità di procedere con il rinnovo triennale della manutenzione di tali licenze nonché di ampliare il numero delle stesse per estenderne l'utilizzo ad un numero maggiore di utenti ed altresì acquisire servizi di supporto specialistico per adeguamenti dell'attuale sistema.

Il costo stimato, al meglio delle possibilità e conoscenze attuali, per soddisfare il fabbisogno descritto è pari a circa € 168.000 (centosessantottomila/00), IVA esclusa, e si procederà, qualora ve ne siano i presupposti, all'acquisizione dei servizi di manutenzione delle licenze già in possesso (8000), nonché all'acquisto di ulteriori licenze (600) per e relativi servizi di manutenzione delle stesse mediante procedura negoziata senza pubblicazione del bando ai sensi dell'art. 63 del D.Lgs 50/2016.

All'esito della consultazione l'Agenzia effettuerà la valutazione comparativa di cui alle superiori premesse, analizzando la fattibilità e la convenienza di soluzioni tecniche presenti sul mercato che abbiano caratteristiche e funzionalità analoghe a quella in uso.

2. Descrizione delle specifiche del prodotto in uso

Il sistema di gestione dei trouble ticketing in uso "ASKME" è integrato con il sistema informativo aziendale e permette di censire, tracciare, archiviare e smistare le segnalazioni provenienti da utenti interni ed esterni.

Il sistema garantisce il monitoraggio dei processi e delle attività ed integra specifici sistemi di valutazione e di feedback che permettono di misurare (in tempo reale) la qualità dei servizi (SLA).

Il sistema permette al personale interno, specificatamente formato, di effettuare in autonomia la configurazione e la realizzazione della configurazione in base a workflow, gruppi di lavoro e asset, deve disporre di strumenti di analisi e report per permettere di individuare i "punti critici" dei processi e intervenire con strategie mirate e idonee al miglioramento delle performance.

Il sistema garantisce elevati livelli di configurabilità per rispondere alle necessità di gestione (anche le più specifiche) dei servizi interni all'area ICT in aderenza alle best practices ITIL.

Il sistema garantisce:

- Efficienza e qualità dei processi
 - centralizzazione e standardizzazione dei processi
 - tracciatura di tutte le attività in multicanalità, in grado di ottimizzare la customer experience
 - controllo del processo end-to-end
 - riduzione della curva di apprendimento del personale
- Ottimizzazione e semplificazione della gestione dei processi
 - ricezione, classificazione e gestione della segnalazione
 - valutazione della segnalazione e individuazione delle attività da compiere (workflow di processo)
 - monitoraggio e controllo
 - assegnazione e controllo dei carichi di lavoro
 - sistemi di notifiche e allarmi
 - gestione personalizzata dei Service Level Agreement

- ricerche, analisi e business intelligence
- Configurabilità dell'applicativo
 - Integrazione con i sistemi IT aziendali
 - Workflow
 - SLM - Gestione Service Level Agreement
 - Gestione multilingua
 - Livelli di sicurezza
 - Configurazioni eterogenee
 - Configurazioni personalizzate
- Monitoraggio e controllo
 - Situazione dei servizi in tempo reale
 - Agenda e schedulazione delle attività
 - Report statistici
 - Report andamentali
 - Report di controllo SLA
 - Reportistica personalizzata per esigenze specifiche
- Fruibilità del servizio
 - Accesso da rete esterna
 - Accesso da parte di utenti esterni all'organizzazione
 - Accesso in mobilità mediante App (Android e ios)

Principali funzionalità

REQUEST MANAGEMENT (1° LIV)

Il sistema offre funzionalità di ricezione e classificazione della segnalazione attraverso un semplice flusso di primo livello e permettere l'estensione del set di informazioni (attributi) della richiesta da parte dell'amministratore.

Inoltre garantisce elevate modalità di configurazione del servizio (orari di servizio, tempi di presa in carico e chiusura, sospensione degli SLA) ed è predisposto per la multi-canalità (apertura della segnalazione via web, telefono, e-mail, chat, app mobile).

Infine supporta il processo di escalation al 2° livello (Ticket Management) tramite la generazione di uno o più ticket (oppure la chiusura immediata della segnalazione).

TICKET MANAGEMENT (2° LIV)

Il sistema ha le caratteristiche tipiche di una soluzione di trouble ticketing evoluta, attraverso un motore di workflow a stati, eventualmente estendibile.

La classificazione del ticket avviene sulla base di una tassonomia almeno a 3 livelli tenendo conto anche dell'urgenza o della gravità.

Sono presenti funzionalità di monitoraggio del tempo di evasione del ticket e dei tempi di esecuzione degli step intermedi, con evidenza del superamento dei valori di soglia impostati.

Inoltre prevede l'invio di notifiche, reminder ed alert durante tutto il processo di lavorazione facilitando il controllo dei carichi di lavoro e l'assegnazione dei ticket all'interno dei gruppi.

Infine permette l'apertura di ordini di lavoro\servizio (e.g. work order), collegati al ticket, verso strutture o fornitori esterni.

KPI \ SLA

Il sistema consente la definizione degli SLA che descrivono la qualità e la velocità del servizio, la gestione degli orari del servizio e la definizione dei parametri di soglia.

Inoltre garantisce il monitoraggio delle performance di 1° e 2° livello in tempo reale attraverso funzionalità operative e sistemi di e-mail alerting prima e dopo il superamento degli indicatori di performance del servizio.

SCHEDULING

Il sistema dispone di un motore di schedulazione interno per la generazione di ticket periodici relativi ad attività pianificate, codificate e ricorrenti.

Il sistema Mostra in un'agenda di "servizio" tutte le scadenze dei ticket e degli step intermedi del workflow, favorendo la condivisione delle informazioni tra gli utenti dei vari gruppi.

KNOWLEDGE BASE

Il sistema dispone di una knowledge base aziendale, permette di ricercare, controllare e sviluppare lo storico dei ticket precedentemente lavorati, validando le soluzioni e rendendole disponibili per le lavorazioni successive.

Inoltre rende possibile ricercare all'interno di contenuti ed allegati (ricerca full-text) mostrando i risultati tramite highlights e assegnando un ranking automatico.

ANALYSIS \ REPORTING

Il sistema dispone di un set predefinito di report, ulteriormente estendibile sulla base di esigenze specifiche, per il monitoraggio delle performance del servizio. Ad esempio:

- numero e/o percentuale delle richieste dentro e fuori target di presa in carico e chiusura;
- numero di richieste aperte ed evase nel periodo con backlog netto iniziale e finale;
- andamento giornaliero, settimanale e mensile diviso per cliente, servizio, asset e tipologia di richiesta.

MULTI-CANALITÀ

Il sistema permette l'accesso anche mediante il canale telefonico, la chat ed il mobile (smartphone e tablet) tramite app iOS ed Android.

Dettaglio delle funzionalità

Il sistema permette di rispondere velocemente ed efficacemente alle richieste di Clienti\Utenti, contribuendo a migliorare l'efficienza dei processi e del personale.

Il sistema permette di aderire alle principali best practices ITIL ed in particolare al sottoprocesso di Service Level Management (SLM) all'interno del processo di Service Design.

Attraverso la knowledge base, le soluzioni ottimali ai ticket e lo storico lavorazioni deve supportare il processo di Service Transition.

Per la componente di Service Operation il sistema gestisce: Event Management (tramite la possibilità di creare ticket in seguito a particolari eventi), Incident Management, Access Management (attraverso workflow configurabili in modo da coinvolgere le strutture competenti oppure arricchendo le informazioni degli Utenti contenute nell'applicativo) ed infine il Problem Management.

Il processo di ricezione ed evasione delle richieste può quindi essere schematizzato come di seguito:

Ad ogni richiesta di 1° livello possono essere associati uno o più ticket di 2° livello, con soglie di lavorazione e workflow specifici: in pratica deve essere possibile il tracking di tutti i processi legati al normale svolgimento di attività di supporto e contatto, dal 1° livello di intervento (attraverso un flow semplice ed immediato) fino al 2° livello specialistico (con la possibilità di disegnare workflow personalizzati).

Le richieste possono essere consolidate e gestite dalla loro creazione alla risoluzione finale indipendentemente dal canale di provenienza. La generazione della richiesta deve poter avvenire direttamente da web (con uno specifico ruolo utente) oppure tramite parsing automatico di e-mail ricevute a determinate caselle di posta.

Il sistema dispone di un'interfaccia web responsive e supporta i browser di mercato più diffusi.

Il set di informazioni delle richieste e dei ticket può essere arricchito attraverso attributi personalizzati (custom fields) che l'amministratore può configurare autonomamente senza interventi di programmazione.

Gli attributi possono essere organizzati in sezioni e "tipizzati", resi facoltativi od obbligatori senza interventi sul software.

Il sistema è aperto all'integrazione con qualunque contact center di mercato che esponga API o web services richiamabili tramite protocolli standard, garantendo quindi una piena integrazione tra

canale web e canale telefonico ed agevolando l'operatore nelle fasi di lavorazione.

La pagina di benvenuto del sistema - dashboard - dispone una visione di sintesi delle informazioni riguardanti l'utente: quadro riepilogativo delle operazioni giornaliere di competenza, note in agenda, monitor interattivi su SLA e richieste\ticket da lavorare.

Ogni utente può personalizzare la dashboard sulla base delle proprie esigenze.

I menù e, in generale gli elementi di layout, possono essere personalizzati dal singolo utente secondo le proprie necessità; nelle viste tabellari e può essere possibile nascondere, mostrare e riordinare le informazioni mostrate.

Gli operatori possono controllare in tempo reale la situazione dei servizi (richieste aperte direttamente dagli utenti, attività svolte dagli altri operatori, ecc) attraverso funzioni interattive e auto-aggiornanti, che permettano al personale di supporto di rilevare le richieste e risolvere i problemi in tempi brevi. Il sistema dispone anche di alert e reminder configurabili.

Qualunque informazione presente all'interno del sistema è indicizzata e ricercata senza impattare sull'operatività in termini di prestazioni del sistema.

Un'agenda supporta gli utenti nell'organizzazione delle attività, consentendo di inserire note personali o visibili anche ai clienti\richiedenti. In agenda devono essere inserite automaticamente le scadenze dei ticket o dei singoli passaggi.

Il sistema inoltre permette la schedulazione di attività ricorrenti (ticket periodici) come facilitazione nell'esecuzione, ad esempio, di operazioni di manutenzione ordinaria o di controllo.

I workflow possono essere personalizzati e configurati mediante le funzioni di amministrazione che permettano di progettare flussi di lavoro, anche complessi, da parte di personale non tecnico.

Ogni azione effettuata nel workflow innesca l'invio di e-mail ai gruppi coinvolti. Il sistema permette l'implementazione di azioni personalizzate per orchestrare sotto-sistemi o processi esterni.

Gli stati del workflow possono assumere un ruolo "decisionale" con valutazione di semplici regole logiche (e.g test del valore di un certo attributo).

Il sistema consente la gestione di obblighi organizzativi e contrattuali attraverso parametri di Service Level Agreement che possono essere definiti ed assegnati in modo diverso ad ogni tipologia di richiesta\attività, distinguendo fra primo e secondo livello.

Il dato relativo al rispetto di tali parametri è disponibile sia nella reportistica andamentale che in quella operativa in tempo reale.

Il sistema permette l'apertura, l'avanzamento e la gestione delle richieste e/o dei ticket sia da rete esterna, mediante esposizione su web, sia in mobilità mediante l'utilizzo di una app specifica realizzata su piattaforma Android e su piattaforma IOS. Entrambe le modalità aggiornano il sistema in tempo reale e garantiscono un livello di interazione analogo a quello che avviene mediante l'utilizzo dell'applicazione desktop. Queste funzioni permettono di integrare nei processi aziendali anche i servizi offerti da aziende/operatori interni razionalizzando e rendendo più efficienti processi che prevedono l'interazione con aziende interne standardizzando anche e modalità di presidio e di monitoraggio dei relativi contratti di servizio.

Requisiti tecnologici

Il sistema è modulare, scalabile ed orientato ai servizi, Espone servizi REST per permettere l'integrazione con qualunque altra applicazione IT aziendale.

Inoltre rende possibile effettuare una sola installazione per gestire più organizzazioni (multi-database o multi-tenant) in modo da partizionare e segregare logicamente e fisicamente i dati a livello organizzativo o per creare archivi storici.

Il sistema è realizzato con tecnologia Java enterprise ed installato on premises su application server Apache Tomcat ed utilizzare MySQL.

In prospettiva il sistema deve anche supportare un'architettura distribuita e ridondata con più application server e database in modalità cluster (e.g. Percona XtraDB).

SICUREZZA

Il sistema si integra con il sistema aziendale di Single Sign On (SSO) basato su Kerberos e NTLM. Una volta ottenuto il nome utente tramite il meccanismo di SSO, il sistema recupera le informazioni dell'utente interrogando il server LDAP.

La gestione dei ruoli degli utenti è in carico all'applicativo che garantisce una profilatura sia sui dati che sulle funzioni.

Tabella riepilogativa funzionalità

CATEGORIA	FUNZIONALITA'
Generalità	Interfaccia web responsive
Generalità	Integrazione sicurezza
Creazione Richiesta	Creazione richiesta per step (wizard guidato)
Creazione Richiesta	Classificazione su N livelli
Creazione Richiesta	Upload allegati con drag&drop
Liste elementi	Filtro di ricerca personalizzabile
Liste elementi	Salvataggio filtro personale
Liste elementi	Filtro di ricerca tra i preferiti
Liste elementi	Paginazione elementi
Liste elementi	Personalizzazione ordine colonne
Liste elementi	Colonne ordinabili con semplice drag&drop
Liste elementi	Personalizzazione ordinamento risultati in lista

CATEGORIA	FUNZIONALITA'
Liste elementi	Personalizzazione numero elementi visualizzabili per utente
Liste elementi	Copia elementi selezionati
Liste elementi	Export CSV degli elementi selezionati
Avanzamento ticket	Avanzamento ticket
Avanzamento ticket	Avanzamento rapido
Avanzamento ticket	Upload allegati drag&drop
Avanzamento ticket	Evento cliente (sollecito, sospensione) in avanzamento ticket
Configurazione	Censimento Tassonomia
Configurazione	Dashboard unificata per configurazione sistema
Notifiche push via web	Notifica realtime in creazione ticket
Notifiche push via web	Notifica realtime in assegnazione ticket
Notifiche push via web	Notifica realtime in avanzamento ticket
Notifiche push via web	Notifica realtime in presa in carico
Notifiche push via web	Notifica realtime in perfezionamento
Notifiche push via web	Notifica realtime in sospensione
Notifiche push via web	Notifica realtime in riattivazione
Notifiche push via web	Notifica realtime in chiusura

CATEGORIA	FUNZIONALITA'
Notifiche push via web	Notifica realtime aggiunta commento richiesta
Notifiche mail	Notifica mail
Operazioni massive su richieste	Assegnazione
Operazioni massive su richieste	Presenza in carico
Operazioni massive su richieste	Sospensione
Operazioni massive su richieste	Riattivazione
Operazioni massive su richieste	Chiusura
Designer workflow	Designer grafico
Designer workflow	Aggiunta stati e azioni con drag&drop
Designer workflow	Validazione su editor grafico
Designer workflow	Export ed Import del Workflow
Designer workflow	Export grafico del workflow
Designer workflow	Versionamento workflow
Designer workflow	Modifica in-line del workflow
Custom fields su richieste e ticket	Attributi personalizzati
Dashboard	Dashboard personalizzabile
Dashboard	Dashboard personalizzabile con drag&drop
Dashboard	Monitor SLA Presenza in Carico richieste
Dashboard	Monitor SLA Chiusura richieste

CATEGORIA	FUNZIONALITA'
Dashboard	Monitor SLA Tempo Residuo Presa in Carico richieste
Dashboard	Monitor SLA Tempo Residuo chiusura richieste
Dashboard	Monitor SLA ticket
Dashboard	Monitor SLA Tempo Residuo ticket
Dashboard	Monitor Richieste Assegnate
Dashboard	Monitor Richieste Assegnate Per Operatore
Dashboard	Monitor Ticket Assegnati
Dashboard	Monitor Ticket Assegnati Per Operatore
Dashboard	Monitor Step Ticket Sla
Dashboard	Monitor Step Ticket Sla Tempo Residuo
Dashboard	Monitor Problemi aperti
Dashboard	Grafico richieste cliente
Dashboard	Grafico ticket da avanzare
Geolocalizzazione	Visualizzazione degli asset su mappa\piantina
Reportistica	Reportistica
Reportistica	Reportistica tempo reale
Reportistica	Report andamentale richieste
Reportistica	Report andamentale ticket
Reportistica	Report SLA richieste
Reportistica	Report SLA ticket
Reportistica	Report SLA Step Ticket
Agenda	Evento personale
Agenda	Evento di gruppo

CATEGORIA	FUNZIONALITA'
Agenda	Scadenze programmate
Commenti su Richiesta	Aggiunta commento da parte del cliente
Commenti su Richiesta	Aggiunta commento da parte di operatore
Motore di ricerca	Motore di ricerca full-text con indicizzazione contenuti e allegati

Domande

1) L'Azienda ha la capacità tecnica per soddisfare il fabbisogno dei servizi di manutenzione del sistema di trouble ticketing in uso all'Agenzia? In tal caso, quali certificazioni possiede e/o quali accordi commerciali ha in essere con la società produttrice per erogare il servizio di manutenzione richiesto?

Risposta:

2) Nel caso l'Azienda sia interessata ad offrire servizi di manutenzione del sistema di trouble ticketing in uso, quali elementi ritiene possano incidere sulle chance (o costituire un limite) partecipative all'iniziativa in oggetto?

Risposta:

3) Qual è il fatturato medio dell'Azienda specifico annuo relativo a servizi analoghi a quelli di interesse?

Risposta:

4) L'Azienda potrebbe soddisfare il fabbisogno dell'Agenzia attraverso altre soluzioni tecnologiche in grado di soddisfare gli stessi requisiti della soluzione già presente? In caso affermativo, si chiede di descrivere le soluzioni tecnologiche alternative.

Risposta:

- 5) Nel caso l'Azienda sia interessata ad offrire attraverso altre soluzioni in grado di soddisfare gli stessi requisiti della soluzione già presente, quali sono le variabili di offerta che proponete per consentire di usufruire dei vostri servizi (es. servizio in cloud, open source, etc.)?

Risposta:

- 6) Sempre nel caso l'Azienda sia interessata ad offrire attraverso altre soluzioni in grado di soddisfare gli stessi requisiti della soluzione già presente, quali elementi ritiene possano incidere sulle chance (o costituire un limite) partecipative all'iniziativa in oggetto (es. costi ridotti, funzionalità/servizi aggiuntivi, etc.)?

Risposta:

Sempre nel caso l'Azienda sia interessata ad offrire attraverso altre soluzioni in grado di soddisfare gli stessi requisiti della soluzione già presente, descrivete le componenti chiave dei costi dei prodotti/servizi offerti, fornendo un range di costo stimato per il progetto di sostituzione del sistema esistente, dimensionato per le attuali licenze e quelle da aggiungere e compreso di manutenzione triennale?

Risposta:

- 7) Sempre nel caso l'Azienda sia interessata ad offrire attraverso altre soluzioni in grado di soddisfare gli stessi requisiti della soluzione già presente, descrivere la compatibilità e la continuità con la gestione dei dati già presenti nell'attuale soluzione?

Risposta:

- 8) Quale caratteristica migliorativa ritiene possa essere indice oggettivo di qualità del servizio offerto?

Risposta:

- 9) Avete ulteriori elementi/informazioni che ritenete possano essere utili per lo sviluppo dell'iniziativa? Ad esempio, è possibile avere accesso ad un sistema demo con delle credenziali temporanee per verificarne le caratteristiche?

Risposta:

Data

Firma

(Legale rappresentante o procuratore)