

ISTITUTO NAZIONALE DI PREVIDENZA

PER I DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA

DIREZIONE CENTRALE APPROVVIGIONAMENTI E PROVVEDITORATO

UFFICIO II GARE E CONTRATTI

CHIARIMENTI GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA E MESSA IN ESERCIZIO DI SISTEMI DI ACCOGLIENZA E RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION PER LE SEDI PROVINCIALI E TERRITORIALI DELL'INPDAP" C.I.G. N. 05377071DA

QUESITO n°1

CERTIFICAZIONI RICHIESTE

- E' indispensabile la Certificazione ISO 14001 o è sufficiente l'applicazione Aziendale delle normative Europee entrate in vigore in merito alla:
 - **RoHS**, che impone restrizioni sull'uso di determinate sostanze pericolose nella costruzione di vari tipi di
 - apparecchiature elettriche ed elettroniche;
 - **RAEE**, che obbliga i produttori a finanziare la raccolta e il trattamento dei rifiuti elettronici.
- L'Azienda si è adeguata alla nuova Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 (perché la ISO 9001:2000 decade il 15 Novembre 2010).

DOMANDA: queste normative e Certificazioni sono sufficienti?

RISPOSTA

Come richiesto nel Capitolato Tecnico (Cap. 7, pag. 5) sono richieste in particolare le seguenti certificazioni:

- Certificazione CE
- Certificazione ISO 14001
- Certificazione ISO 9001

Il possesso di tutte tali certificazioni è un prerequisito da soddisfare per la partecipazione alla gara.

Il rispetto della normativa europea sull'uso di determinate sostanze pericolose nella costruzione di vari tipi di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RoHS) e delle direttive e delle normative sul trattamento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) è un requisito implicito, obbligatorio per i partecipanti alla gara.

La nuova certificazione UNI EN ISO 9001:2008 va bene.

QUESITO n°2

TOTEM

Il nostro Totem (*Unità di Prenotazione WEB-LAN presente sul Mercato Elettronico di CONSIP*) è in grado di erogare tutte le funzionalità di unità di accoglienza dell'Utenza e di prenotazione e di rilevazione della Customer Satisfaction nelle seguenti modalità standard:

- lo studio ergonomico rispetta le Norme ADA e permette l'utilizzo da parte di tutta l'Utenza;
- dotato di Monitor a colori con funzionalità Touch-Screen ad onde acustiche superficiali e con vetro antivandalo tipo LCD da 17";
- prevede una stampante termica grafica con stampa personalizzata del Ticket e "Codice Numerico a 3 cifre" per permettere all'Utenza di esprimere il proprio "**voto / grado di soddisfazione**" – nelle modalità indicate dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione nell'iniziativa denominata "Mettiamoci la Faccia", per rilevare in maniera sistematica attraverso l'utilizzo di emoticon, la soddisfazione dei Cittadini per i servizi Pubblici/Privati erogati agli sportelli;
- ogni Sistema viene fornito di Software di Gestione WEB-LAN in Licenza Libera;
- l'Unità di Prenotazione WEB-LAN è dotata di un Server WEB con Sistema Operativo Windows Embedded 2009, in grado di gestire totalmente le code, l'informazione multimediale sui Monitor e il Sistema di rilevazione della Customer Satisfaction, ed è raggiungibile tramite indirizzo IP fisso da tutta la Vostra rete geografica.

DOMANDA: questa soluzione da noi proposta, tecnologicamente più avanzata, evita la spesa per l'acquisto del Server e permette una maggior flessibilità e garanzia d'utilizzo. Può andare bene?

RISPOSTA:

No. Il totem offerto deve soddisfare i requisiti tecnici espressi nel capitolato tecnico. In particolare deve possedere un Lettore di Barcode Laser omnidirezionali e una Stampante termica con taglierina 60mm.

L'Istituto curerà autonomamente l'installazione del software necessario al corretto funzionamento delle apparecchiature (Totem e Server), sulla base delle soluzioni architetture già sviluppate ed in uso in Istituto.

La soluzione proposta dunque deve necessariamente rispettare quanto indicato sul Capitolato Tecnico in termini di fornitura e caratteristiche tecniche.

QUESITO n°3

UNITÀ MONITOR LCD

I nostri Monitor LCD da 42" Full-HD 16:9 (Formato wide) sono **di tipo industriale ad uso per spazi riservati al Pubblico "senza sintonizzatore TV"** (a maggior garanzia di funzionamento e per evitare i canoni obbligatori degli apparecchi TV) e permettono di visualizzare contemporaneamente le chiamate delle code in attesa (con sintesi vocale) e le informazioni multimediali (Video etc.)

DOMANDA: vanno bene?

RISPOSTA:

No. I monitor LCD devono rispettare le caratteristiche tecniche espresse nel Capitolato, tra le quali possedere un "Sintonizzatore digitale terrestre DVB-T HD".

QUESITO n°4

UNITÀ DISPLAY DI SPORTELLO

I nostri Display di Sportello sono dotati di 4 caratteri a LED rossi da interno di altezza 10 cm. visibili ad una distanza di 20 ÷ 25 Mt. La tecnologia utilizzata "Batibus" permette il collegamento diretto dall'Unità di Prenotazione WEBLAN (Totem) con un unico cavo a tre conduttori FROR 3x1,5 per l'Alimentazione 24Vcc e

Trasmissione dati. Quindi non è necessario predisporre per ognuno una presa di Alimentazione 220Vac e Box di pilotaggio.

DOMANDA: vanno bene?

RISPOSTA:

No. Il pilotaggio dei display di sportello dovrà essere realizzato con apposito BOX collegato a rete Ethernet.

QUESITO n°5

UNITÀ SPLITTER VGA

La nostra Azienda prevede il montaggio di un Extender Audio/Video per il collegamento fino a 5 Monitor in contemporanea tramite cavo di rete in categoria 5 o superiore *(con il quale viene trasmesso sia il segnale Video che il segnale Audio)*.

Il montaggio dell'Extender è previsto all'interno dell'Unità di Prenotazione e permette i collegamenti diretti a cinque Monitor con una distanza massima di 150 Mt.

DOMANDA: va bene?

RISPOSTA:

L'architettura prevista prevede l'uso di splitter in quanto tutte le sedi stanno predisponendo i collegamenti con appositi cavi VGA ed altrettanti cavi audio. La gara infatti prevede l'uso di splitter in quanto i collegamenti non sono a carico della società fornitrice dell'hardware, bensì realizzati autonomamente dalle Sedi.

QUESITO n°6

UNITÀ SERVER

Vedere punto a) – Server WEB integrato all'interno dell'Unità di Prenotazione WEB-LAN raggiungibile tramite Indirizzo IP fisso da tutta la Vostra rete geografica.

DOMANDA: va bene?

RISPOSTA:

No. Dovranno essere forniti dei server rispondenti alle caratteristiche tecniche indicate nel Capitolato.

II RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Dott. Angelo Michele Galante