

SCHEDA: Noleggio di n. 14 sistemi integrati di accoglienza, gestione code e prenotazioni per gli sportelli al pubblico di Regione Lombardia

<p>Oggetto e descrizione della fornitura</p>	<p>Noleggio di n. 14 sistemi integrati per l'accoglienza (totem eliminacode per la gestione di prenotazioni) presso gli sportelli di SpazioRegione-URP e del Protocollo Generale di Regione Lombardia.</p> <p>La fornitura ha a oggetto il noleggio, l'installazione, la configurazione e la manutenzione di sistemi integrati per la gestione dell'accoglienza, delle prenotazioni e delle attività di sportello, scalabili e predisposti all'evoluzione funzionale del servizio, inclusa l'eventuale attivazione di funzionalità accessorie a supporto dell'utenza, nel rispetto dei principi di neutralità tecnologica, interoperabilità e concorrenza.</p>
<p>Sedi di esecuzione della fornitura</p>	<p><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.</p>
<p>Prodotti ed eventuali tempistiche</p>	<p>L'oggetto della presente procedura deve possedere le seguenti caratteristiche tecniche.</p> <p>1. Componente Hardware</p> <p>Ogni postazione dovrà comprendere un totem eliminacode / stazione di accoglienza autoportante, idonea all'installazione in ambienti aperti al pubblico, accessibile anche a persone con disabilità e dotata almeno dei seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schermo touchscreen interattivo ad alta visibilità; • lettore di codici bidimensionali (QR Code); • stampante termica ad alta definizione, comprensiva di fornitura carta termica conforme ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) per l'intera durata del contratto. <p>È esclusa qualsiasi soluzione che comporti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vincoli di esclusiva; • dipendenza tecnologica (lock-in). <p>Ogni postazione dovrà inoltre essere corredata da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • display informativo di sala (monitor LCD con diagonale $\geq 43''$), dotato di scheda PC integrata, per la visualizzazione delle chiamate, dei messaggi informativi e di contenuti multimediali personalizzabili. <p>Tutte le apparecchiature dovranno essere conformi alle normative vigenti in materia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.);

- accessibilità;
- compatibilità elettromagnetica;
- tutela ambientale.

Ogni biglietto emesso dal sistema dovrà riportare almeno:

- logo e denominazione “Regione Lombardia” e/o “SpazioRegione”;
- servizio selezionato e numero di sportello;
- tempo medio stimato di attesa;
- data e ora di emissione;
- altri eventuali messaggi informativi configurabili sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione Generale di riferimento.

2. Componente Software

Il software dovrà costituire un ecosistema applicativo integrato, modulare, parametrico, configurabile e scalabile, capace di evolvere nel tempo sia in termini di funzionalità, sia di organizzazione dei servizi, sia di volumi di utilizzo, senza necessità di sostituzione del sistema.

In particolare, il sistema di prenotazione dovrà permettere la definizione e la modifica dei modelli funzionali e organizzativi dei servizi, consentendo configurazioni flessibili dei livelli logici di accessi, senza vincoli derivanti da configurazioni predefinite adottate per altri clienti.

Le stesse caratteristiche (modularità, configurabilità, scalabilità) dovranno applicarsi a tutti gli altri moduli del software, inclusi eventuali sistemi separati di gestione back-end, garantendo un ecosistema coerente, integrato e facilmente adattabile alle esigenze di Regione Lombardia.

A. Gestione del cittadino

Il sistema dovrà consentire:

- prenotazione dei servizi:
 - da remoto, tramite web application responsive (smartphone, tablet, PC – sistemi Android e iOS);
 - in presenza, tramite totem;
- prenotazione tramite link dedicato o QR Code;
- accesso ai servizi anche senza appuntamento, con eventuale inserimento diretto in coda;
- gestione di servizi in modalità mista (in presenza e da remoto), con integrazione con piattaforme di videoconferenza già in uso presso Regione Lombardia;
- assistente virtuale (Chatbot AI) per fornire informazioni e supporto nella prenotazione e nell’accesso ai servizi.

B. Gestione delle agende e delle attività per gli operatori di sportello

Il sistema dovrà prevedere:

- agenda digitale unificata per ciascun SpazioRegione, con visualizzazione per:
 - giorno;
 - fascia oraria;
 - servizio;
 - operatore;
- configurazione flessibile di slot, disponibilità e regole di prenotazione;
- gestione e caricamento di modulistica e documentazione a supporto dei servizi;
- console di amministrazione centrale, per:
 - configurazione del sistema;
 - gestione di utenti, ruoli e servizi;
 - monitoraggio delle performance;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ gestione dei contenuti multimediali; • console di gestione per ciascuna sede, per il controllo operativo di sportelli, code, appuntamenti e operatori; • interfaccia dedicata agli operatori di sportello, con funzioni di: <ul style="list-style-type: none"> ○ consultazione dell'agenda; ○ prenotazione di nuovi appuntamenti; ○ tracciamento e rendicontazione delle attività svolte, sia in presenza sia a distanza. <p>C. Reporting, monitoraggio e customer satisfaction</p> <p>Il sistema dovrà includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dashboard centralizzata con indicatori aggregati di performance (volumi complessivi di utenza servita, tempi medi di attesa, durata media dei servizi); • strumenti di analisi comparativa per sedi, servizi e periodi temporali; • moduli integrati per la rilevazione della customer satisfaction, con: <ul style="list-style-type: none"> ○ questionari personalizzabili; ○ scale di valutazione (es. Likert); ○ analisi qualitative e rappresentazioni grafiche interattive.
	<p>Requisiti di conformità e sicurezza</p> <p>Il fornitore dovrà assicurare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • piena conformità al Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR; • aderenza alla Legge Stanca 2004 e s.m.i., con particolare riferimento a accessibilità, usabilità e inclusività dei servizi digitali pubblici; • rispetto del Brand Identity di Regione Lombardia per interfacce grafiche e materiali hardware (assenza di loghi o riferimenti al fornitore); • conformità alle linee guida AgID su accessibilità e usabilità (link AgID) e al Brand Book di Regione Lombardia (link BrandBook) e al Brand book di SpazioRegione e UTR (il link verrà comunicato non appena pubblicato sul nuovo portale di Regione Lombardia). <p>Infrastruttura di gestione dati e componenti software lato ente</p> <p>Dal punto di vista infrastrutturale, il fornitore dovrà garantire una soluzione che non preveda l'installazione di apparati hardware, sistemi o componenti software presso i CED della Regione.</p> <p>La soluzione dovrà pertanto essere erogata in modalità cloud oppure tramite collegamento dedicato verso i CED del fornitore, restando integralmente a carico di quest'ultimo la gestione, la manutenzione e la sicurezza dell'infrastruttura.</p> <p>Il Fornitore, in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679, dovrà adottare e mantenere misure tecniche e organizzative idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati trattati per conto di Regione Lombardia, in conformità alla normativa vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adozione di adeguati meccanismi di sicurezza dei dati, quali crittografia, controllo degli accessi, tracciamento delle operazioni (logging), procedure di backup e disaster recovery; • adeguata segregazione dei dati di Regione Lombardia rispetto a quelli di altri clienti, garantita da meccanismi tecnici di separazione logica e isolamento; • garanzia di continuità del servizio, con un livello di uptime dichiarato e conforme alle logiche di continuità del servizio pubblico e con tempi di ripristino in caso di fault dichiarati (RTO e RPO). <p>Inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il fornitore dovrà rendere disponibile una web-application dedicata per la gestione dei ticket e delle code, accessibile tramite browser standard, senza

	<p>necessità di installazione di software client locali sui PC degli operatori di sportello e senza utilizzo di server interni dell'Ente;</p> <ul style="list-style-type: none"> le postazioni degli operatori dovranno poter accedere alla web-application dalla rete regionale collegandosi all'infrastruttura del fornitore, mediante protocolli di comunicazione standard e sicuri; il fornitore dovrà fornire tutte le specifiche tecniche di accesso e connessione alla web-application, comprensive di: <ul style="list-style-type: none"> protocolli di comunicazione utilizzati; porte di rete necessarie; requisiti di sicurezza (es. cifratura, autenticazione); requisiti minimi hardware e software delle postazioni client; compatibilità con i principali browser; al fine di consentire la corretta configurazione dei dispositivi e delle policy di sicurezza e firewall interne dell'Ente committente. <p>Servizi connessi Il fornitore dovrà garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> consegna, montaggio e configurazione presso tutte le sedi; collaudo funzionale e validazione tecnica con personale regionale; formazione per amministratori di sistema, operatori e addetti all'accoglienza; assistenza tecnica e manutenzione evolutiva per l'intera durata contrattuale; fornitura carta termica per l'erogazione dei ticket per almeno 120.000 ticket all'anno; disinstallazione e ritiro a fine fornitura. <p>Dalla sottoscrizione del Foglio Patti e Condizioni fino al collaudo e al rilascio in esercizio di tutte le componenti hardware e software dovrà intercorrere un periodo massimo di 60 giorni, nel rispetto di un programma delle attività e delle relative tempistiche preventivamente condiviso con il DEC.</p> <p>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 hardware e software 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.</p>
Durata del contratto	36 mesi dalla sottoscrizione del Foglio Patti e Condizioni.
Importo massimo della fornitura e	L'importo massimo stimato per il servizio è di € 135.000,00 oltre IVA, di cui € 3.500 quale costo della manodopera per l'installazione, calcolato sulla base del CCNL per

<i>criteri con i quali è stato calcolato</i>	l'industria metalmeccanica e della installazione di impianti, per gli addetti con mansioni operative
<i>Modalità erogazione dei compensi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 20% dell'importo di affidamento, al rilascio in esercizio di tutte le componenti hardware e software nel rispetto delle tempistiche sopra indicate; • 80% suddivisi in pagamenti semestrali posticipati.
<i>Contenuti proposta</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione delle idonee esperienze pregresse maturate dall'operatore economico nel settore oggetto di affidamento • Breve descrizione (max 10 cartelle) degli aspetti qualitativi e organizzativi del servizio offerto • Prezzo offerto
<i>Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili</i>	Il fornitore dovrà trattare i dati personali per conto di Regione Lombardia.

Modalità di partecipazione all'indagine di mercato

La presente indagine di mercato è pubblicata sia sulla piattaforma telematica Sintel di Regione Lombardia disponibile al sito www.ariaspa.it, sia sul profilo del Committente. E' possibile partecipare esclusivamente tramite la piattaforma Sintel. Per le informazioni di tipo tecnico, si faccia riferimento al documento allegato **"Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel"** ed esclusivamente al numero verde del gestore della Piattaforma SINTEL presso ARIA **800.116.738**.

Le Imprese che intendono partecipare alla presente indagine di mercato dovranno inserire nella piattaforma SINTEL la documentazione richiesta compilata e **firmata digitalmente**.

ENTRO IL TERMINE PERENTORIO DELLE ORE 12.00 DEL GIORNO 27 FEBBRAIO 2026

Al primo step del percorso guidato "Invia offerta", negli appositi campi presenti sulla Piattaforma Sintel, il Concorrente, dovrà allegare la documentazione richiesta compilata e **firmata digitalmente**.

I campi presenti saranno i seguenti:

- **"Autocertificazione"** secondo il modello allegato al presente documento, compilata e firmata digitalmente. Il concorrente presenta inoltre il DGUE.

Il concorrente presenta inoltre il DGUE. Gli Operatori Economici potranno generare la DGUE Response in formato xml a partire dalla Request messa a disposizione in documentazione di gara. Per farlo è possibile utilizzare il medesimo servizio messo a disposizione dal sito di Aria S.p.A portale <https://www.ariaspa.it> nella sezione dedicata alla piattaforma Sintel e, all'interno di essa, nella sezione "Procedure".

Gli operatori economici dovranno caricare il file xml DGUE Response in SINTEL.

Nota: per le modalità di utilizzo di dettaglio si rimanda alle indicazioni operative e ai manuali presenti sul portale Aria S.p.A

- **"Tracciabilità dei flussi finanziari"** compilata e firmata digitalmente
- **"Patto di integrità"** firmato digitalmente
- **"Preventivo"** firmato digitalmente consistente in:
 - Presentazione delle idonee esperienze pregresse maturate dall'operatore economico nel settore oggetto di affidamento;
 - Breve descrizione aspetti qualitativi del servizio offerto ed eventualmente del team di lavoro proposto;

La bozza del foglio patti e condizioni non dovrà essere né compilata né firmata né allegata

Al secondo step del percorso guidato "Invia offerta", nell'apposito campo **"Offerta economica"** il concorrente dovrà inserire a video l'importo del proprio preventivo (al netto di IVA ed oneri) rispetto all'importo massimo di € 135.000,00 (al netto di IVA ed oneri).

Si evidenzia che il preventivo presentato non vincola in alcun modo la Stazione Appaltante che si riserva la facoltà di non procedere all'affidamento.

Al termine del percorso guidato "INVIA OFFERTA", Sintel genererà un documento in formato ".pdf" che dovrà essere scaricato dal fornitore sul proprio terminale e quindi, **sottoscritto digitalmente**.

Richieste di chiarimenti

Eventuali richieste di chiarimenti dovranno pervenire entro e non oltre il 20/02/2026 **esclusivamente** attraverso la piattaforma Sintel alla funzionalità “**Comunicazioni della procedura**” su cui verranno pubblicate le relative risposte.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Titolare trattamento dati: Regione Lombardia nella persona del suo legale rappresentante con sede in P.zza Città di Lombardia, n. 1 - 20124 MILANO.

I dati richiesti sono utilizzati esclusivamente a fini concorsuali e contrattuali.

Si informa, inoltre, che l'interessato gode dei diritti di cui agli artt. Da 15 a 22 del reg. UE n. 679/2016, tra i quali figura il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano; l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge nonché il diritto di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta e di opporsi al trattamento di dati personali a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta etc.