**Consultazione preliminare di mercato, ai sensi dell’art.66 comma 1 del D. Lgs 50/2016, per l’affidamento del servizio di assistenza specialistica sul sistema di gestione delle code di utenti.**

***Agenzia delle entrate-Riscossione***

***Via G. Grezar 14***

***00142 Roma***

[**pianif.acquisti.monit.contratti@pec.agenziariscossione.gov.it**](mailto:pianif.acquisti.monit.contratti@pec.agenziariscossione.gov.it)

***PREMESSA***

L’Ente Pubblico Economico “Agenzia delle entrate-Riscossione” (di seguito anche solo Agenzia) intende procedere all’affidamento del servizio di assistenza specialistica sul sistema di gestione delle code di utenti, 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.

All’esito della presente consultazione l’Agenzia, ove ne ricorrano i presupposti, valuterà di procedere tramite procedura negoziata ai sensi dell’art. 63, comma 2 lett. b) per le eccezioni di cui ai punti 2) e 3) del D. Lgs 50/2016.

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 il questionario di seguito allegato, che dovrà essere sottoscritto dal legale rappresentante ovvero da procuratore munito di idonei poteri di rappresentanza (allegando copia della procura, qualora tali poteri non risultino dal Registro delle Imprese).

Il documento dovrà essere inviato entro **20 (venti) giorni** dalla data di pubblicazione, sotto riportata, al seguente indirizzo PEC:

**pianif.acquisti.monit.contratti@pec.agenziariscossione.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 derivano vincoli per l’Agenzia, né alcuna aspettativa, di fatto o di diritto, da parte degli operatori di mercato relativa allo svolgimento del 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 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, **06/03/2019**

***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 (di seguito, per brevità, AdeR), 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.

AdeR 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 AdeR 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 AdeR, 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 AdeR 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](mailto:protezione.dati@pec.agenziariscossione.gov.it).

Il dato di contatto del Responsabile della protezione dei dati è: [dpo@pec.agenziariscossione.gov.it](mailto: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](http://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 e in conformità alle recenti Linee Guida dell’ANAC n. 8 del 17 ottobre 2017 “Ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili”, tramite la presente iniziativa intende:

* garantire la massima pubblicità all’iniziativa stessa al fine di assicurare la più ampia diffusione delle informazioni e ottenere la più efficace partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* conoscere se il servizio di sviluppo software sul prodotto attualmente in uso abbia 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 sistemi alternativi a quello 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;
* 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).

1. ***Descrizione del fabbisogno***

A seguito di procedura aperta ai sensi dell’art. 55 del D. Lgs. 163/2006, pubblicata sulla GUUE in data 05/04/2016, AdeR ha acquisito la fornitura delle apparecchiature, nonché le licenze software e i servizi annessi per la gestione evoluta delle code di utenza presso i propri sportelli di servizi al pubblico basato sui Codometri Solari modello Totem ETK1623 (prodotti e licenziati dalla società Solari di Udine Spa.

Qui di seguito alcune caratteristiche tecniche della soluzione implementata:

**Architettura di principio**

Il sistema implementa una Gestione Attese di tipo centralizzato con tutti i dati applicativi che transitano per il sistema centrale in tempo reale. La comunicazione tra sistema centrale e periferiche è realizzata mediante WAN su protocollo TCP/IP.

Totem

|  |  |
| --- | --- |
| Sistema Operativo | Ubuntu 14.04 LTS |
| Server Periferico | webapp |
| Applicazione | Totem |
| Accesso remoto | VNC Server e SSH Server |
| Setup facilitato | DHCP client |
| Sincronizzazione oraria | NTP client |

Display riepilogativo

|  |  |
| --- | --- |
| Sistema Operativo | Ubuntu 14.04 LTS |
| Applicazione | monitorsala |
| Accesso remoto | VNC Server e SSH Server |
| Setup facilitato | DHCP client |
| Sincronizzazione oraria | NTP client |

Display di Sportello

|  |  |
| --- | --- |
| Sistema Operativo | Ubuntu 14.04 LTS |
| Applicazione Display riepilogativo | monitorsala |
| Accesso remoto | VNC Server e SSH Server |
| Setup facilitato | DHCP client |
| Sincronizzazione oraria | NTP client |

Application server

|  |  |
| --- | --- |
| Sistema Operativo | RHEL 6.4 64 bit |
| Application Server | Tomcat 7 o successive |

Data base

|  |  |
| --- | --- |
| Sistema Operativo | RHEL 6.4 64 bit |
| DB Server | Oracle 11g R2 |

Su questo sistema è presente una funzione di prenotazione ticket, sviluppata per AdeR dalla stessa Solari di Udine Spa ed implementata sia a livello di sistema centrale sia sulle periferiche.

Dalla esperienza di primo utilizzo sono emerse una serie di necessità di efficientamento dell’ intero sistema, che coinvolgono le componenti software e firmware, sia periferiche sia centralizzate.

Le funzionalità presenti nell’attuale sistema in produzione sono:

1. Estensione della fascia di prenotazione relativo alla gestione delle prenotazioni anche per i giorni futuri
2. Visualizzazione delle prenotazioni in essere nella Console Centrale nell’apposita pagina Prenotazioni
3. Chiusura dei servizi su App Mobile qualora dalla Console Centrale si decida di chiudere momentaneamente o per tutta la giornata un servizio relativo ai canali digitali
4. Prenotabilità ticket da canali digitali nel caso in cui il totem non sia in lina o sia spento
5. Report Prenotazioni in Essere
6. Gestione degli slot di prenotazione per app differenziabili per servizio
7. Gestione dell’inserimento in coda di un contribuente che si presenta impossibilitato a fare il check in.
8. Possibilità di effettuare il check in manualmente in modo da non alterare il normale smistamento delle code qualora il lettore QR del totem non sia disponibile.
9. Blocco cancellazione ticket da canale digitale nel caso di check in gia avvenuto
10. Stampa del ticket cartaceo nel caso di check da prenotazione da canale digitale
11. Inserimento dell’orario di check in nella maschera di dettaglio ticket (nel caso di prenotazione da canale digitale).

***Ulteriori esigenze di sviluppo***

Per la seconda versione del sistema, risultano state definite le seguenti ulteriori esigenze:

* Allungamento tempi di visualizzazione messaggio su codometro esito check in
* Impedimento prenotazioni rispetto a un tempo limite parametrico rapportato a inizio slot
* Impedire Annullamento prenotazione ticket una volta effettuato il check in
* Necessità stampa cartacea ticket post check in
* Possibilità di ristampare il Qver e forzare il check in del ticket
* Differenziazione slot per singolo servizio
* Adeguamento schermate dei codometri con le nuove immagini
* Limitata la ripianificazione ai soli ticket cartacei
* effettuare prenotazioni anche con Totem off line
* stampare la pagina prenotazioni (totali per giornata e totali per servizio)
* visualizzare le informazioni di dettaglio sul Ticket

e quindi risultano da sviluppare le seguenti funzionalità:

* Predisposizione flussi di alimentazione Data Ware House aziendale e meccanismi di “pulizia” delle tabelle del DB con relativo efficientamento del sistema.
* Consultazione a video delle prenotazioni nel passato con esposizione dei dati significativi per le statistiche (con finestra temporale limitata ai dati non già storicizzati), stampe in pdf di dati statistici di insieme.
* Riprendere la proposta del simulatore per aiutare il responsabile di sportello nella chiusura dei tasti servizio sul totem di sala.
* Gestione con nuovi allarmi (eventualmente parametrizzabili) per anticipare situazioni critiche da individuare assieme (estensione della notifica di alcuni allarmi via e-mail, previo accesso a smtp server).
* Efficientare la gestione degli orari di sala con filtri di ricerca e paginazione.
* Estensione dell'anagrafica utente con l'abilitazione dei servizi per operatore e controllo degli stessi nell'assegnazione dei gruppi di chiamata.
* Riconsiderare il report di analisi degli uffici periferici.
* Analisi delle statistiche in merito ai ritardi, tempi di attesa, tempi di servizio delle prenotazioni da canali digitali.
* Migliorare il sistema di monitoraggio per il Responsabile di sportello e a livello direzionale con evidenza di prenotati, in attesa, lo stato di ogni singolo ticket (assente, servito, da servire , check in  in ritardo), ipotizzando, eventualmente, una specifica reportistica.
* Modificare il calcolo del tempo di attesa, in caso di prenota ticket il tempo di attesa viene misurato a partire dal check in effettuato dal contribuente e non dall’orario di prenotazione slot, falsando inevitabilmente i dati per verificare l’efficienza del sistema
* Modificare lo schermo del totem dedicato esclusivamente ai ticket cartacei
* Gestione della Chiamata da Scrivania di Sportello realizzazione della modalità real time per la gestione dello stato delle code

Per poter realizzare quanto sopra si ritiene che l’impegno di sviluppo necessario sia da valutarsi in 150 gg/pp l’anno, per un totale di 450 gg/pp per tre anni, per un importo massimo pari a €150.000 IVA esclusa.

***Domande***

1. L’Azienda ha la capacità tecnica per soddisfare il fabbisogno dei servizi di sviluppo software sul sistema Solari in uso presso l’Agenzia? In caso positivo, quali certificazioni possiede e/o quali accordi commerciali ha in essere con la società produttrice per rivendita ed erogazione del servizio di sviluppo richiesto?

***Risposta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

1. Nel caso l’Azienda sia interessata ad offrire i servizi richiesti sul sistema Solari in uso, quali elementi potrebbero essere considerati punti di forza ovvero costituire un limite alla partecipazione all’iniziativa in oggetto?

***Risposta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

1. Qual è il fatturato specifico medio annuo dell’Azienda relativo a servizi analoghi a quelli di interesse riferito agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili (periodo di riferimento 2015-18)?

***Risposta:***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

1. L’Azienda potrebbe offrire soluzioni alternative in grado di soddisfare le necessità dell’Agenzia? In caso affermativo, si chiede di descrivere le caratteristiche delle soluzioni alternative e gli eventuali ambiti in cui sono impiegate in contesti analoghi a quelli descritti nella descrizione del fabbisogno.

***Risposta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

1. Nel caso in cui l’Azienda fosse interessata ad offrire soluzioni alternative, quali sono le variabili di offerta proposte per l’utilizzo dei servizi (es. licenze, servizio cloud, modalità di eventuale sostituzione della soluzione in essere, etc.)?

***Risposta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

1. Nel caso in cui l’Azienda fosse interessata ad offrire soluzioni alternative, quali sono gli elementi che rappresentano i punti di forza dell’offerta ovvero costituiscono un limite alla partecipazione all’iniziativa in oggetto (es. costi ridotti, funzionalità/servizi aggiuntivi, etc.)?

***Risposta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

1. Nel caso in cui l’Azienda fosse interessata ad offrire soluzioni alternative, si chiede di descrivere le componenti chiave dei costi dei servizi offerti (licenze, manutenzione annuale, assistenza specialistica, etc.), fornendo un range di costo stimato per le esigenze dell’Agenzia, comprensivo di tutte le attività necessarie per garantirsi la soluzione offerta un periodo contrattuale di 36 mesi.

***Risposta:***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

1. Quale caratteristica migliorativa ritiene possa essere indice oggettivo di qualità del servizio offerto?

***Risposta:***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

1. Quali ulteriori informazioni utili o suggerimenti l’Azienda può fornire per il miglior sviluppo dell’iniziativa?

***Risposta:***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

Data Firma

(Legale rappresentante o procuratore)