



**Deliberazione dell'Amministratore Unico
n. 302 del 11/12/2025**

Oggetto: Proposta di acquisto sistema eliminacode per il rinnovo dell'Infrastruttura AMAP a servizio degli sportelli sul territorio e al fine di potenziare l'offerta al cittadino / utente nel rispetto delle deliberazioni ARERA oltre al miglioramento per la gestione delle prenotazioni dei servizi di sportello e per un più efficace sistema di rilevamento della qualità contrattuale erogata.

Il Dirigente del Servizio COMM propone all'Amministratore Unico di approvare la proposta di deliberazione, trasmessa con Comunicazione Interna protocollo aziendale n. 001-6182-INT/2025 del 03/12/2025, di seguito riportata:

Per procedere al rinnovo del sistema in uso presso gli sportelli sul territorio attualmente fornito dalla ditta QMatic che, allo stato attuale, risulta ormai obsoleto e non soddisfacente le esigenze di cui all'oggetto, la scrivente Unità ha effettuato delle valutazioni in termini di mantenimento dell'attuale sistema e dell'investimento fino ad oggi adottato ritrovandosi a gestire delle criticità non facilmente superabili anche in relazione al servizio reso da parte dell'attuale fornitore, anche in termini di supporto specifico e proposizione commerciale, che ritiene non più in linea con le esigenze societarie.

Alle problematiche sopra sinteticamente riportate si aggiunga anche che il sistema in uso non è più rispondente alle tematiche di sicurezza in essere e anche per la proposizione del rinnovo del Sw (utilizzato in sede ed installato presso nostri server societari) solo dopo parecchie pressioni si è riusciti ad ottenere un'offerta formalizzata che, allo stato, non soddisfa le nostre esigenze in termini di adeguamento e adeguato supporto nel mantenimento, considerato anche le delicate situazioni all'interno dell'Unità SIN proponente, sprovvista di adeguato personale che se ne possa occupare direttamente. Inoltre, si è rilevato che sono da aggiornare ed integrare i sistemi elimina code esistenti fra i quali:

- totem con biglietto presente nel salone utenza di Via Volturno
- totem compatto per l'ufficio di Villabate
- totem compatto per l'ufficio di Cefalù
- inserimento di nuovo totem per l'ufficio di Termini e di Partinico
- inserimento del sistema elimina code e monitoraggio per gli altri sportelli territoriali

Per quanto sopra si sono valutate le alternative presenti sul territorio e già ampiamente adottate e supportate direttamente da partner qualificati. In questo caso la scelta è ricaduta sulle tecnologie offerte dalla ditta Solari di Udine che, allo stato attuale, è fornitrice diretta dei

sistemi elimina code di Poste Italiane, e, sul territorio di Palermo, anche di ASP e Ospedali (Ospedale Cervello e Policlinico fra questi), oltre che di altre aziende municipalizzate quali AMG.

Fra i punti di forza valutati, oltre alle numerose referenze del territorio nazionale e locale, sono state valutate le azioni e l'assistenza svolta con personale sul territorio (attraverso partner qualificati e certificati) e non solo da remoto, come fino ad oggi ottenuto, oltre alle caratteristiche del software fruibile per tramite di APP dedicata, la personalizzazione della presenza sul territorio ed in ultimo anche il costo complessivo dello HW da acquisire per poter mettere da subito e in atto la digitalizzazione delle code agli sportelli attivi sul territorio.

Per le motivazioni sopra sinteticamente riportate è stata chiesta formale offerta al partner sul territorio, per conto della Solari di Udine – la ditta Arkimede S.r.l. –, che ha proposto le seguenti soluzioni per le quali si chiede autorizzazione all'acquisto con affidamento diretto indispensabile secondo le premesse.

L'acquisto consentirà nel breve ed immediato si superare le criticità esistenti con l'attuale istema e di procedere con l'avvio e la misura delle code per ogni sportello con presenza di pubblico esistente sul territorio. Nello specifico e per i seguenti sportelli si propone di adottare le seguenti soluzioni:

1. Sportello di Via Volturmo 2 – Palermo:

- a. acquisto di nuovo totem erogatore di biglietti per il pubblico
- b. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare al monitor già esistente
- c. acquisto di n. 6 specifici display di sportello per consentire la facile ed immediata individuazione dei servizi resi e coda in essere.
- d. utilizzo della APP Web per prenotazioni e code da gestire direttamente allo sportello

2. Sportello di Via Sant'Agata – Villabate:

- a. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare al monitor già esistente
- b. utilizzo della APP Web per prenotazioni e code da gestire direttamente allo sportello

3. Sportello di P.zza Monsignor Cipolla – Aspra (x Bagheria):

- a. acquisto di nuovo totem erogatore di biglietti per il pubblico
- b. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare a monitor da installare a parete

4. Sportello di Via Guglielmo Marconi – Termini:

- a. acquisto di nuovo totem erogatore di biglietti per il pubblico
- b. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare a monitor da installare a parete
- c. utilizzo della APP Web per prenotazioni e code da gestire direttamente allo sportello

5. Sportello di Via Pietro Novelli – Cefalù:

- a. acquisto di nuovo totem erogatore di biglietti per il pubblico
- b. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare al monitor già esistente
- c. utilizzo della APP Web per prenotazioni e code da gestire direttamente allo sportello

6. Sportello di P.zza Inghilleri – Monreale:

- a. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare a monitor da installare a parete
- b. utilizzo della APP Web per prenotazioni e code da gestire direttamente allo sportello

7. Sportello di P.zza Piombino – Isola delle Femmine:

- a. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare a monitor da installare a parete
- b. utilizzo della APP Web per prenotazioni e code da gestire direttamente allo sportello

8. Sportello di Corso dei Mille – Partinico:

- a. acquisto di nuovo totem erogatore di biglietti per il pubblico
- b. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare a monitor da installare a parete
- c. utilizzo della APP Web per prenotazioni e code da gestire direttamente allo sportello

9. Sportello di via Montessori – Marineo:

- a. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare a monitor da installare a parete
- b. utilizzo della APP Web per prenotazioni e code da gestire direttamente allo sportello

10. Sportello di P.zza Garibaldi – Corleone:

- a. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare a monitor da installare a parete
- b. utilizzo della APP Web per prenotazioni e code da gestire direttamente allo sportello

11. Sportello di via Abate Romano – Lercara Friddi:

- a. acquisto di apparecchiatura per la visualizzazione del turno da associare a monitor da installare a parete
- b. utilizzo della APP Web per prenotazioni e code da gestire direttamente allo sportello

12. Il progetto, si avvarrà anche dei seguenti strumenti SW e servizi da rendere nel triennio 2026 – 2028:

- a. Applicativo Solari Q da installare su server societari per il governo delle attività e sportelli sul territorio
- b. APP mobile Solari Q per la gestione delle code e prenotazioni da effettuare sia on line, con meccanismi personalizzabili dal SW di gestione societario che per poter effettuare una “prenotazione” diretta ed “in presenza” in tutti gli sportelli che saranno provvisti di totem erogatore di biglietti.
- c. Installazione collaudi e formazione per gli operatori che utilizzeranno il nuovo servizio
- d. Garanzia ed assistenza on site entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione
- e. Servizi di manutenzione inclusi parti di ricambio, nei limiti di assistenza ed escluso danni accidentali o volontari, per complessivi 36 mesi dalla data del collaudo della sede interessata dall’impianto di innovazione.

Per tutto quanto sopra, la scrivente Unità ha raccolto, per il traguardo degli obiettivi sopra riportati e dettagliati nel prosieguo della presente oltre che per poter risolvere le criticità in premessa, le migliori offerte dal partner di riferimento sul territorio.

Per quanto sopra brevemente esposto, di seguito uno schema riassuntivo degli obiettivi perseguiti e dei costi proposti:

1. **Obiettivo A** - Ammodernamento ed ampliamento del sistema eliminacode esistente:
 - a. rinnovo del SW e dei totem esistenti oltre che installazione c/o gli uffici con presenza di pubblico per l’intera settimana con rimozione delle criticità presenti con l’attuale sistema eliminacode
 - b. rimozione delle criticità di aggiornamento e aderenza alle nuove normative di sicurezza degli applicativi in uso
 - c. ampliamento del sistema di prenotazione ed erogazione dei biglietti attraverso APP mobile
2. **Obiettivo B** – Monitoraggio delle code e delle attese più attinente ai requisiti ARERA:
 - a. incremento del numero di sistemi di monitoraggio utilizzando la APP dedicata per le prenotazioni ed erogazioni di ticket “virtuali” (mediante la APP mobile) consentendo di rispondere alle direttive ARERA in termini di monitoraggio della Qualità contrattuale;
3. **Obiettivo C** – Possibilità di gestire le prenotazioni on line:
 - a. implementazione di calendario degli appuntamenti per consentire le prenotazioni dei servizi da erogare su prenotazione adeguando i servizi resi alla cittadinanza / utenza sul territorio in linea con gli adeguamenti ed il piano di digitalizzazione previsto da AGID

Di seguito uno schema riassuntivo dei costi proposti che, si ritiene precisare, va inteso urgente per le motivazioni sopra indicate:

- costo acquisto HW e avvio nuova infrastruttura:	€ 26.098,00
- costo servizi avvio e professionali:	€ 2.330,00
- costo Licenze SW:	€ 2.400,00
- costo subscription 3 AA – APP	€ 13.680,00
- costo maintenance 3 AA	€ 6.200,00
TOTALE costo della soluzione offerta	€ 50.708,00

Alle somme sopra indicate, si prevede di inserire un contratto aperto, da utilizzare solo ed esclusivamente per soddisfare esigenze ed imprevisti che potessero verificarsi nel triennio fra cui: cambio di assetto organizzativo e necessità di formazione aggiuntiva, spostamento di una o più sedi sul territorio per mutate esigenze di razionalizzazione sportelli utenza, modifiche delle regole infrastrutturali di gestione del servizio e/o personalizzazione dei messaggi dei monitor e/o della APP qualora tale attività non potesse essere svolta internamente, ecc.

In questo caso si prevedono un numero massimo di 100 interventi al costo unitario di € 50,00/h da fruire nel triennio 2026-2028 per un ulteriore impegno di spesa complessivo pari ad **€ 5.000,00**.

L'offerta e la proposta dalla ditta Arkimede Srl (partner in esclusiva per le Regioni della Sicilia, Calabria e Puglia di Solari Udine) viene ritenuta congrua dagli scriventi e se ne propone l'affidamento diretto, alle condizioni contenute nell'offerta allegata alla C.I. in premessa.

Il costo complessivo stimato per il quale si chiede autorizzazione a procedere è pari a **€ 55.708,00** (euro **cinquantacinquemilasettecentootto/00**) oltre agli Oneri fiscali e agli incentivi tecnici previsti dal Dlgs 36 e vigente regolamento interno Amap.

Della superiore somma complessiva, € 30.818 sono le somme da destinare agli investimenti (Hardware e Servizi correlati per la messa in opera) mentre € 19.890 sono i costi per le annualità 2026-2028 relative ai canoni di licenza e manutenzione ed € 5.000 sono le somme a disposizione da utilizzare come servizi opzionali su effettivo consumo.

Per quanto sopra, si chiede di affidare il servizio alla Società Arkimede S.r.l., alle condizioni contenute nell'offerta allegata alla C.I. in premessa

L'impegno di spesa sopra proposto, ritenuto urgente ed imprescindibile, ammonta complessivamente a **€ 55.708,00** (oltre O.F. di legge e dell'incentivo del 1% riservato alle funzioni tecniche) come da prospetto sintetico allegato alla C.I. in premessa.

Per tutto quanto sopra, si chiede:

- di autorizzare il Responsabile del Servizio AFGE ad effettuare le procedure di affidamento e contrattualistica, mediante affidamento diretto per tutti i punti della presente, con il fornitore sopra specificato;
- di autorizzare, la spesa urgente ed imprescindibile di € 55.708,00 (euro cinquantacinquemilasettecentootto/00), oltre l'IVA e gli O.F. di Legge

Il Responsabile UNITA' SIN /SERVIZIO COMM
F.to dott. Ing. Stefano Centineo

Il Responsabile SERVIZIO COMM
F.to dott. Michele Carabillò

La spesa per servizi informatici, già ritenuta urgente ed imprescindibile, derivante dal presente provvedimento di **€ 55.708,00** (euro cinquantacinquemilasettecentootto/00) verrà iscritta nei bilanci della Società secondo la seguente suddivisione:

1. **ANNO 2026:** l'importo complessivamente previsto graverà per € 30.828,00 nello stato patrimoniale alla voce "immobilizzazioni materiali" con effetto sulle quote di ammortamento annuali mentre l'importo previsto per i servizi di licenze e fruizione SW per circa € 6.627,00 graverà sul Conto Economico alla voce "Costi per Servizi" e la somma per eventuali utilizzi di giornate e servizi extra per complessivi circa €1.667 solo nel momento in cui la spesa verrà consuntivata.
2. **ANNO 2027:** l'importo previsto per i servizi di licenze e fruizione SW per circa € 6.627,00 graverà sul Conto Economico alla voce "Costi per Servizi" e la somma per eventuali utilizzi di giornate e servizi extra per complessivi circa €1.667 solo nel momento in cui la spesa verrà consuntivata.
3. **ANNO 2028:** l'importo previsto per i servizi di licenze e fruizione SW per circa € 6.627,00 graverà sul Conto Economico alla voce "Costi per Servizi" e la somma per eventuali utilizzi di giornate e servizi extra per complessivi circa €1.667 solo nel momento in cui la spesa verrà consuntivata

Il Responsabile del Servizio AMFI
F.to Rag. Gaetano Melucci

L'AMMINISTRATORE UNICO

Presa visione della superiore proposta trasmessa in data 11.12.2025 In virtù dei poteri previsti dal vigente Statuto AMAP S.p.A., approvato dall'Assemblea Straordinaria dei Soci del 25 novembre 2021

DELIBERA

- di autorizzare la spesa urgente ed imprescindibile di **€ 55.708,00** (euro cinquantacinquemilasettecentootto/00), oltre l'IVA e O.F. di Legge;
- di autorizzare il Responsabile del Servizio AFGE ad effettuare le procedure di affidamento e contrattualistica, mediante affidamento diretto per tutti i punti della presente delibera e con il fornitore sopra specificato;
- di nominare il responsabile dell'Unità SIN, ing. Stefano Centineo, Responsabile unico della progettazione e progettista dei servizi proposti nella presente oltre che Responsabile unico dell'esecuzione del contratto
- di autorizzare il dott. Michele Carabillò n.q. di Dirigente del Servizio COMM, ad effettuare le necessarie Disposizioni di Servizio finalizzate all'individuazione del Personale, del Servizio COMM, da assegnare come supporto al Responsabile del

procedimento in fase di esecuzione oltre al Direttore dell'esecuzione del contratto nella fase di esecuzione, per le attività ed il conseguimento degli obiettivi oggetto della presente deliberazione.

Il presente atto sarà acquisito al Repertorio delle Deliberazioni dell'Amministratore Unico tenuto a cura dell'UC_RSCT.

11.12.2025

L'AMMINISTRATORE UNICO
F.to Ing. Giovanni Sciortino