

Elenco specifiche tecniche informatiche e funzionali

1	Oggetto dell'appalto	3
2	Classificazione delle specifiche del software.....	4
3	Specifiche tecniche	4
3.1	Installazione	4
3.2	Hosting.....	4
3.3	Profilazione utente	4
3.4	Interfaccia utente	4
3.5	Backup.....	4
3.6	Accesso diretto	5
3.7	Monitoring	5
3.8	PagoPA.....	5
3.9	Gestione stampe personalizzabili.....	5
4	Specifiche funzionali sistema di gestione clienti SII	5
4.1	Gestione processi CRM.....	5
4.2	Gestione Processi di Front office.....	5
4.3	Sportello on line	6
4.4	Gestione dei processi di Back office.....	6
4.5	Gestione processi Tecnici.....	9
4.6	Gestione Qualità Tecnica (Del. 917/2017/R/IDR)	9
4.7	Bilancio e contabilità	10
4.8	Simulatore tariffario ciclo idrico.....	10
5	Specifiche funzionali igiene urbana	10
5.1	Front office	11
5.2	Back office	11

5.3	Simulatore tariffario TARI	13
5.4	Simulatore tariffario TP (tariffa puntuale).....	13
6	Prestazione di servizi connessi.....	13
6.1	Conversione e migrazione alla nuova piattaforma delle banche dati esistenti.....	13
6.2	Consegna, installazione, configurazione ed avvio operativo della fornitura.....	14
6.3	Formazione del personale della Committente	14
6.4	Assistenza e manutenzione del software	14
7	Modalità di valutazione offerte e attribuzione punteggio	15
7.1	Valutazione dell'Offerta economica ed attribuzione del punteggio economico (PE).....	15
7.2	Valutazione dell'Offerta tecnica ed ad attribuzione del punteggio tecnico (PT).....	15
8	Obblighi in ordine ai tempi ed alle modalità di verifica dei requisiti del software.....	20
9	Penali e sanzioni.....	20
10	Risoluzione del contratto	21

1 Oggetto dell'appalto

Aset S.p.A. (il Committente) intende dotarsi di un nuovo software integrato a supporto dei processi di gestione clienti relativo alle seguenti aree aziendali:

- Servizio Idrico Integrato (SII)
- Servizio Igiene Urbana (SIU)

Il presente documento definisce le specifiche tecniche minimali relative al software e ai servizi ad esso connessi e a carico dell'Appaltatore.

Aset S.p.A. opera attualmente in un territorio come da seguente tabella.

Comune gestito	Abitanti	Clienti SII	Clienti SIU
Fano	60.978	26.707	35.982
Mondolfo	14.235	8.930	
Monte Porzio	8.631	1.349	
Pergola	6.270		3.816
TOTALE	90.114	36.986	39.798

E' previsto un futuro sviluppo del territorio presidiato per quanto riguarda il Servizio di Igiene Urbana nei seguenti Comuni:

Comune	Abitanti	Clienti SIU
Cartoceto	7.936	n.d.
Fossombrone	9.454	n.d.
Isola del Piano	600	n.d.
Mondavio	3.795	n.d.
Monte Porzio	8.631	n.d.
Montefelcino	2.627	n.d.
Colli al Metauro	12.369	n.d.
S. Ippolito	1.543	n.d.
San Costanzo	4.772	n.d.
TOTALE	51.727	n.d.

Il numero di addetti interessati dall'installazione del sistema sono :

- Addetti Commerciali : 15
- Addetti Amministrativi : 4
- Addetti Area Tecnica : 6
- Addetti sistemi informativi: 2.

Il sopraindicato personale è dislocato su 3 sedi operative distinte.

Il Contratto avrà durata, a partire dall'aggiudicazione definitiva, di anni 4 (quattro) rinnovabile per ulteriori 4 (quattro) anni.

2 Classificazione delle specifiche del software

Nei capitoli seguenti vengono descritti i requisiti richiesti al software

Tali requisiti sono stati classificati in 2 livelli:

- 1° livello: costituisce caratteristica indispensabile, la cui assenza comporta l'esclusione dalla gara; la rispondenza del sistema alle caratteristiche di 1° livello verrà verificata nella fase di test, così come da Articolo 8
- 2° livello: costituisce caratteristica necessaria ma non indispensabile per l'aggiudicazione provvisoria; queste funzionalità potranno anche essere sviluppate nel periodo di test e di installazione e risultano comunque irrinunciabili pena quanto previsto all'Articolo 10

Laddove non espressamente indicato il requisito richiesto dovrà essere considerato di primo livello.

3 Specifiche tecniche

Di seguito si indicano i requisiti minimi richiesti inerenti l'aspetto tecnologico.

3.1 Installazione

Il client dell'applicativo dovrà essere installabile su macchine dotate di sistema operativo windows (Windows 7 o superiore). È espressamente richiesta un'installazione semplice, che non contempli requisiti particolari e stringenti e non conflittuali con altri applicativi presenti sui pc.

3.2 Hosting

Il gestionale dovrà poter essere installato sui server aziendali; i server potranno essere macchine dotate sia di piattaforma linux che windows.

3.3 Profilazione utente

In seguito anche all'introduzione del GDPR (Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016) è richiesta la possibilità di profilare in maniera semplice le utenze suddividendole anche per gruppi di funzioni (front office, back office, fatturazione...). Ogni gruppo avrà accesso ad un menù attinente alle sole proprie attività.

3.4 Interfaccia utente

Si richiede un'interfaccia utente "user friendly" con facilità e rapidità di comprensione delle informazioni riportate e che segua criteri di ergonomia visiva.

3.5 Backup

Devono essere previste procedure di backup della base dati nonché procedure per la creazione di nuove istanze di database di stage da utilizzare per test dell'applicativo. La preparazione di un ambiente di test sarà a carico dell'Appaltatore senza alcun costo aggiuntivo da parte della Committente.

3.6 Accesso diretto

Si richiede la possibilità di accedere direttamente alla base dati in sola lettura per estrazioni personalizzate. Sarà valutata positivamente anche l'eventuale presenza di uno strumento con il quale lanciare dei programmi personalizzati sviluppati in autonomia dal personale del Ced della stazione appaltante.

3.7 Monitoring

Si richiede la possibilità di poter monitorare le sessioni aperte dai clienti, con l'eventualità di disconnetterle forzatamente e più in generale avere a disposizione un pannello di controllo attraverso il quale verificare/manutenere lo stato complessivo del sistema.

3.8 PagoPA

Il gestionale deve essere compatibile con pagoPA (<https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/pagopa>)

3.9 Gestione stampe personalizzabili

Il sistema deve prevedere la possibilità di creare e modificare un'ampia gamma di documenti tra cui ad esempio moduli contrattuali, comunicazioni ai clienti finali e altro.

4 Specifiche funzionali sistema di gestione clienti SII

4.1 Gestione processi CRM

Il sistema dovrà consentire:

- la registrazione e la tracciatura, in regime di "multicanalità", di tutte le prestazioni richieste dai clienti (o da altri soggetti abilitati) così come definite dalla Delibera ARERA 655/2015/R/IDR e ss.mm.ii. La registrazione dei dati associati alla singola prestazione dovrà, di minima, prevedere quanto previsto dal Titolo XI e dalle Tabelle 3 e 4 (Campi dell'elenco per pronto intervento - Campi dell'elenco di prestazioni di qualità contrattuale del SII) dell'Allegato A della medesima Delibera (RQSII)
- La possibilità di visualizzazione dello stato delle richieste acquisite a livello singolo ed aggregato, con produzione di cronoprogramma e scadenziario delle prestazioni ancora da eseguire
- La produzione di statistiche per periodo che consentano il monitoraggio delle performance del gestore
- La possibilità di gestione automatica (a discrezione dell'utilizzatore) dell'erogazione di indennizzi automatici così come previsto dall'RQSII
- L'adempimento di tutti gli obblighi di verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, così come previsto dall'art. 76 dell'RQSII
- La produzione di tutta la reportistica atta a rispettare tutti gli obblighi di comunicazione ad ARERA ed E.G.A. indicati all'art. 77 dell'RQSII.

4.2 Gestione Processi di Front office

Il sistema dovrà consentire una rapida ricerca delle coordinate della clientela (es. per codice utenza, generalità, Comune/via/civico, matricola contatore, ecc) con successivo accesso semplice e diretto alla situazione completa dello stato dell'utente finale del servizio (o dei servizi).

Tutte le prestazioni richieste dalla clientela che richiedono sopralluogo e/o intervento tecnico presso la fornitura (es. preventivi che necessitano di sopralluogo, esecuzione lavori semplici o complessi, riattivazione fornitura, sostituzione misuratore, ecc.) dovranno poter generare un ordine di lavoro inoltrabile via web ai palmari in dotazione al reparto tecnico che si occuperà di effettuare l'intervento. L'interfaccia con il sistema di gestione tecnica dovrà essere garantita anche per quanto riguarda l'acquisizione degli estremi del lavoro eseguito, con acquisizione dei dati registrati sui palmari dai tecnici una volta eseguito il lavoro.

Dovrà essere possibile la gestione allo sportello di operazioni a livello di singola fattura, quali:

- Visualizzazione in pdf di bolletta conforme
- emissione fattura singola
- annullamento e riemissione
- rettifica di fattura precedentemente emessa.

Il sistema inoltre dovrà consentire:

- la gestione delle domiciliazioni bancarie dei pagamenti
- la registrazione del consenso al trattamento dei dati personali in fase contrattuale
- la produzione di tutta la modulistica su formato standard Aset SpA.
- la possibilità di archiviare documenti legati alla posizione dell'utente.

4.3 Sportello on line

Si richiede che il sistema offra le funzionalità di "sportello on line" rispondenti di minima ai requisiti della Delibera 655/2015/R/IDR.

4.4 Gestione dei processi di Back office

Il sistema dovrà garantire le seguenti funzionalità minimali:

4.4.1 Gestione TERRITORIO

Tale requisito è da considerarsi di secondo livello come da Art. 2.

- Gestione dello stradario in coerenza con altri Enti Pubblici, con possibilità di interfaccia con banche dati esterne (quali Anagrafe Comunale, Catasto Fabbricati, ecc.)
- Possibilità di aggiornamento automatico delle anagrafiche clienti mediante interfaccia con anagrafiche tributarie
- Geolocalizzazione prese e punti di fornitura-misuratori

4.4.2 Gestione UTENZE

- Codifica punti di fornitura storico proprietari
- Storico recapiti
- Storico tipi di contratto
- Storico unità immobiliari
- Storico inquilini
- Storico CONTATORI

4.4.3 Gestione LETTURE

Il sistema dovrà consentire una gestione del processo conforme a quanto previsto dalla Delibera 218/2016/R/IDR e ss.mm.ii. (TIMSII).

Inoltre dovrà consentire:

- La possibilità di definire sequenze logiche di utenze (es. per vie e numeri civici, per periodicità di lettura, ecc.) al fine di ottimizzare il processo di rilevazione delle letture dei contatori
- La gestione dei calendari dei giri lettura
- L'esportazione in maniera agevole di file di carico dei terminalini palmari e l'importazione dei dati di aggiornamento dello storico letture con trasmissione dati attraverso rete mobile
- L'interfaccia con sistemi di acquisizione centralizzati di soluzioni di smart metering
- Il controllo delle letture caricate, con verifica di congruità e validazione, con estrapolazione flessibile dei consumi anomali (esageratamente alti o bassi)
- Produzione automatica di avvisi di possibili perdite occulte per clienti con consumi esageratamente alti.

4.4.4 Relazione con le Authority

Il sistema deve prevedere delle estrazioni dati che coprano esattamente tutte le richieste che pervengono al gestore dalle varie Authority (ARERA e AATO). A titolo esemplificativo e non esaustivo il sistema dovrà produrre i tracciati così come richiesti dalle evoluzioni delle seguenti normative/determine:

- Determina 07/04/2014 n. 5
- Determina 31/03/2015 n.4
- Delibere 87/2013/R/IDR e 117/2017/R/IDR
- Delibera 86/2013/R/IDR (Disciplina deposito cauzionale)
- Delibera 664/2015/R/IDR (MTI-2)
- Delibera 655/2015/R/IDR (RQSII)
- Delibera 665/2017/R/IDR (TICSI)
- DCO 80/2018/R/IDR (REMSI)

4.4.5 Gestione FATTURAZIONI

Il sistema dovrà consentire :

- La gestione di tutti i tipi di configurazione tariffaria secondo quanto previsto dalle Delibere 655/2015/R/IDR e 665/2017/R/IDR, nonché delle componenti tariffarie aggiuntive stabilite dall'autorità (ad oggi UI1, UI2, UI3)
- Per quanto riguarda la delibera 665/2017/R/IDR il sistema dovrà essere in grado di interfacciarsi con le anagrafi dei Comuni in modo da gestire in modalità automatica tutte le variazioni dei nuclei all'interno dell'impianto tariffario. Il sistema di fatturazione deve essere implementato in modo tale da soddisfare i requisiti dell'articolo 3.3 del TICSI (applicazione del criterio pro-capite "effettivo" di cui articolo 3.4 lettera b) del TICSI).
- La gestione depositi cauzionali secondo quanto previsto dalla Delibera 86/2013/R/IDR
- Il calcolo automatico degli interessi di mora
- La gestione di tutte le tipologie di utenza, comprese quelle industriali (così come indicato al titolo IV del TICSI) per quanto concerne lo scarico di reflui industriali e di acque meteoriche
- La possibilità di emettere tutte le tipologie di fattura sia in maniera singola che massiva (acconto, conguaglio, mista) con possibile personalizzazione del periodo di riferimento, del numero di rate per la riscossione, del minimo importo fatturabile e/o rateizzabile

- La gestione delle simulazioni di calcolo per cicli di fatturazione, verifica del calcolo, correzione eventuali anomalie, calcolo definitivo
- Possibilità di effettuare conguagli massivi o singoli in seguito a modifiche di tariffe o imposte
- La possibilità di stampa fatture in locale e produzione di flussi dati personalizzabili per la stampa massiva fatture e bollettini (postali o MAV)
- La produzione dei flussi informativi verso istituti bancari relativi alle fatture intestate a utenti con domiciliazione bancaria o per emissione di assegni e bonifici
- La possibilità di invio fatture on-line in maniera massiva (in formato pdf)
- La rispondenza alle norme relative alla fatturazione elettronica verso le PA e B2B (tra privati)
- La produzione di reportistiche sia di controllo pre-fatturazione sia di analisi post-fatturazione.

Particolarmente importante risulterà la possibilità di elaborazione di fatturazioni massive senza necessità di blocco dell'aggiornamento archivi (inserimento variazioni).

4.4.6 Gestione della RENDICONTAZIONE INCASSI

Il sistema dovrà avere le seguenti funzionalità:

- Riscontro pagamenti in regime di multicanalità (scarico incassi manuali, acquisizione flussi automatici da circuiti bancari area SEPA, da poste, da altri circuiti (es. Lottomatica, carte di credito, ecc.)
- Gestione rateizzazioni e piani di rientro con produzione bollettini per il piano rate
- Gestione immediata della situazione contabile a livello singolo cliente e a livello aggregato
- Gestione rimborsi derivanti da pagamenti in eccesso o rettifiche di fatturazione a credito cliente con produzione di flussi automatici da inviare alla banca di appoggio per emissione rimborsi tramite assegni e bonifici.

4.4.7 Gestione del CREDITO

Il sistema dovrà consentire l'estrazione personalizzata (per importo, per anzianità del credito, per numero di fatture, per tipo contratto) dei clienti con fatture insolute al fine di poter valutare le azioni di gestione del credito successive.

In particolare dovrà essere gestibile (in maniera programmata od estemporanea):

- la produzione (massiva o a livello singolo utente) di "Solleciti bonari di pagamento" con possibilità di personalizzazione del testo, emissione (facoltativa) di ulteriore bollettino (postale o MAV) formazione flussi massivi di stampa
- il processo di costituzione in mora dei clienti che risultassero insolventi dopo sollecito con emissione di ulteriori provvedimenti di diffida e relativa produzione dei relativi documenti (raccomandate e PEC).

Per quanto riguarda il processo di costituzione in mora, il sistema dovrà essere in grado di estrarre su formato excel, una lista dei documenti che risultino non pagati da trasferire all'azienda che si occuperà di effettuare il recupero crediti.

Il tracciato record da generare dovrà essere sia uno tra i formati standard riconosciuti a livello nazionale (come ad esempio il tracciato record 290 utilizzato con Equitalia) sia su tracciato proprietario stabilito insindacabilmente dalla stazione appaltante.

4.4.8 Gestione dei consumi anomali derivanti da "perdite occulte"

Tale requisito è da considerarsi di secondo livello come da Art.2.

Il sistema dovrà essere in grado di gestire quanto contenuto all'interno dell'“Allegato 2” al presente capitolato tecnico.

Per inciso il sistema dovrà essere in grado di produrre gli sgravi in bollettazione oltre che di tipo prettamente economico anche esponendo analiticamente i metri cubi restituiti per effetto del rimborso della perdita. Successivamente dovrà essere possibile rendicontare analiticamente i metri cubi ed importi rimborsati tramite appositi report specifici.

4.5 Gestione processi Tecnici

Il sistema dovrà consentire:

- La gestione del processo di esecuzione/modifica allacciamenti (Gestione domande di preventivo, Preventivazione, Esecuzione lavori, Fatturazione preventivi, Riscontro Incassi) nel rispetto di quanto stabilito dalla Delibera ARERA 655/2015/R/IDR (RQSII)
- La registrazione e la tracciatura di tutte le segnalazioni di Pronto intervento secondo quanto stabilito dalla Delibera ARERA 655/2015/R/IDR (RQSII)
- La gestione della tariffa degli scarichi industriali (con le relative implicazioni quali la classificazione inquinanti) così come previsto dal Titolo 4 dell'allegato alla Delibera ARERA 665/2017/R/IDR (TICSI)
- La gestione di interventi che impattano sul punto di fornitura richiesti internamente (es. sostituzione massiva contatori nel rispetto del DM 93/2017 art.4 comma 3) con interfaccia con il sistema di gestione lavori (invio ai palmari degli ordini di lavoro ed acquisizione estremi dell'esecuzione dell'intervento mediante trasmissione dati via rete telefonica mobile)
- La produzione report periodici obbligatori di tipo tecnico (es. report annuale per Camera di Commercio dell'elenco dei contatori movimentati, in base a quanto previsto dal DM n.93 del 21 aprile 2017, così come da quick reference di Unioncamere del 18/10/2017)
- La codifica delle prese e dei punti di fornitura in maniera omogenea a quella utilizzata dal sistema GIS interno all'Azienda (Tale requisito è da considerarsi di secondo livello come da Art.2).

4.5.1 Modulo WFM (Work Force Management)

Si richiede inoltre la presenza di un modulo di WFM per la gestione delle squadre di lavoro sul campo, opportunamente dotate di tablet o altri dispositivi mobili. Gli interventi si potranno assegnare tramite uno strumento di pianificazione o direttamente dal CRM e l'applicazione mobile dovrà poter funzionare anche in assenza di segnale. L'applicativo dovrà permettere:

- La gestione dei lavori di interruzione programmata e straordinaria degli impianti con particolare riferimento a quanto previsto dalla delibera ARERA 917/2017/R/IDR (RQTI), con la possibilità di indicare attraverso il dispositivo mobile la localizzazione dell'intervento, in tal modo lo strumento concorrerà al calcolo dei parametri specifici e del macro indicatore M2, nonché aiuterà i tecnici nell'esecuzione delle attività di preavviso
- La gestione della sostituzione massiva dei contatori
- La gestione dei lavori in Pronto intervento
- La gestione di sopralluoghi, allacci, disattivazioni e più in generale tutti quei lavori sulla rete che concorrono a soddisfare quanto necessario per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale così come da Titolo II della Delibera ARERA 655/2015/R/IDR (RQSII)

4.6 Gestione Qualità Tecnica (Del. 917/2017/R/IDR)

Il sistema dovrà obbligatoriamente essere integrato con opportuno modulo di gestione dei parametri definiti dalla Del. ARERA 917/2017/R/IDR (RQTI); in particolare dovrà prevedere la gestione degli

“standard specifici” definiti al Titolo 2 del RQTI e dei “macroindicatori” del SII definiti ai Titoli 3, 4 e 5 del RQTI.

Il modulo di gestione RQTI dovrà acquisire direttamente dal data base del sistema i dati condivisi con i processi di “gestione utenza” (es. dati sulla misura) e consentire un’importazione automatica delle informazioni che risiedono su altri sistemi informativi aziendali (es. GIS, gestione analisi acque, ecc.)

Il modulo inoltre dovrà consentire un completo assolvimento degli obblighi previsti al Titolo 8 del RQTI, con particolare riferimento a quelli di registrazione e archiviazione dati e di produzione registri secondo gli standard definiti da ARERA.

4.7 Bilancio e contabilità

Il sistema dovrà presentare le seguenti funzionalità:

- Gestione rateo e letture di rateo per la simulazione di una fatturazione fittizia propedeutica al bilancio societario.
- Reportistica post fatturazione: riepilogativo sintetico e analitico dei consumi con i singoli prezzi applicati, riepilogativo della quota fissa con i singoli prezzi applicati e stampa importi fatturati con dettaglio delle causali di fatturazione e delle componenti tariffarie
- Altra reportistica: stampa giornale IVA, estrazioni propedeutiche alla perequazione
- Contabilizzazione automatica emesso/incassato, estrazione tracciato dati compatibile con l’attuale fornitore del sistema contabile (attualmente Teamsystem) (Tale requisito è da considerarsi di secondo livello come da Art.2)

4.8 Simulatore tariffario ciclo idrico

Tale requisito è da considerarsi di secondo livello come da Art.2.

Il gestionale deve prevedere un oggetto che permetta di effettuare delle simulazioni tariffarie che siano a norma con quanto previsto dalla delibera 665/2017/R/IDR.

Il modulo richiesto, opportunamente caricato dalle tariffe e dai consumi dell’anno di riferimento, deve essere in grado di poter simulare nuove tariffe e/o quote fisse in modo da garantire il vincolo ex-ante indicato all’articolo 23 del TICSII.

In mancanza di tale oggetto il sistema deve prevedere inderogabilmente la possibilità di alimentare automaticamente con i dati provenienti da database il simulatore tariffario sviluppato dalla stazione appaltante senza costi aggiuntivi.

5 Specifiche funzionali igiene urbana

Si premette che il presente capitolo fa riferimento all’applicazione della tassa sui rifiuti (TARI), avente natura tributaria, istituita dall’articolo 1 della legge 27 dicembre 2013, n. 147, e ss.mm.ii.

Il gestionale deve obbligatoriamente prevedere la corretta applicazione della TARI applicando un impianto tariffario strutturato secondo quanto previsto dal dal DPR 158/99 e ss.mm.ii.

Nello specifico il gestionale deve essere in grado di gestire correttamente ed in modo automatico tutte le modalità previste all’interno del CAPO II del “Regolamento per la disciplina dell’imposta unica comunale (IUC)” di cui “Allegato 1” al presente capitolato.

5.1 Front office

Il Sistema dovrà consentire una rapida ricerca delle coordinate della clientela (es. per codice utenza, generalità, codice fiscale/partita iva, dati catastali dell'immobile, comune/via/civico, ecc), con successivo accesso semplice e diretto alla situazione completa dello stato dell'utente finale del servizio.

Dovranno essere consentite tutte le prestazioni richieste dalla clientela:

- Attivazione fornitura
- Subentro/voltura fornitura
- Variazione fornitura
- Cessazione fornitura
- Sospensione temporanea della fornitura entro un intervallo di tempo da specificare
- Ristampa avvisi di pagamento (bollette)
- Ristampa bollettini di pagamento/modelli di pagamento F24
- Ristampa estratto conto di ogni singola utenza e/o singolo contribuente.

Dovrà essere possibile la gestione allo sportello di operazioni a livello di singola bolletta, quali:

- Emissione singola bolletta
- Annullamento e riemissione di bollette precedentemente emesse.

Il sistema inoltre dovrà consentire:

- La gestione di tutte le riduzioni previste per le utenze domestiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo Seconda casa, zona non servita, compostaggio) e non domestiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo rid. Stagionalità, zona non servita, rid % per rifiuti speciali) con possibilità di gestire più riduzioni contemporaneamente. In linea generale è necessario che il sistema sia in grado di gestire tutte le riduzioni indicate all'interno del CAPO II del "Regolamento per la disciplina dell'imposta unica comunale (IUC)" di cui "Allegato 1" al presente capitolato
- La gestione delle domiciliazioni bancarie dei pagamenti
- La registrazione del consenso al trattamento dei dati personali in fase contrattuale
- La produzione di tutta la modulistica su formato standard Aset SpA.

La possibilità di archiviare digitalmente tutti i documenti legati alla posizione dell'utente.

5.2 Back office

Il sistema dovrà garantire le seguenti funzionalità minimali:

5.2.1 Gestione TERRITORIO

Tale requisito è da considerarsi di secondo livello come da Art.2.

- Gestione dello stradario in coerenza con altri Enti Pubblici, con possibilità di interfaccia con banche dati esterne (quali Anagrafe Comunale, Catasto Fabbricati, ecc.)
- Possibilità di aggiornamento automatico delle anagrafiche clienti mediante interfaccia con anagrafiche tributarie.

5.2.2 Gestione UTENZE:

Tale requisito è da considerarsi di secondo livello come da Art.2.

- Aggiornamento automatico (quindi non manuale con uso di un operatore) dei nuclei familiari mediante elaborazione del file delle variazioni anagrafiche giornaliere (nascite, decessi, cambi indirizzo, scissioni di nucleo, immigrazioni, emigrazioni, ecc) messo a disposizione dagli uffici anagrafe comunali secondo un tracciato stabilito dalla stazione appaltante. Il sistema deve avere, pertanto, la possibilità di gestire variazioni "pro-die". Gli eventuali scarti (variazioni che non vanno a buon fine) dovranno essere gestiti dal sistema con la possibilità di aprire pratiche per gestire le anomalie tramite invio di lettere di chiarimento.
- Possibilità di caricare in automatico partite di bonus per utenze virtuose (raccolta differenziata) o disagiate (bonus sociali) secondo tracciati standard definiti dalla stazione appaltante.

5.2.3 Gestione BOLLETTAZIONE

Il sistema dovrà consentire :

- La possibilità di emettere tutte le tipologie di avvisi TARI sia in maniera singola che massiva (acconto, conguaglio, mista) con il criterio di fatturazione pro-die, con un impianto tariffario che rispetti quanto stabilito dal DPR 158/99 e ss.mm.ii., con possibile personalizzazione del periodo di riferimento, del numero di rate per la riscossione, del minimo importo fatturabile e/o rateizzabile
- La gestione delle simulazioni del ciclo di bollettazione, verifica del calcolo, correzione eventuali anomalie, calcolo definitivo
- La possibilità di stampa avvisi in locale e produzione di flussi dati personalizzabili per la stampa massiva degli avvisi e bollettini/modelli F24
- La produzione dei flussi informativi verso istituti bancari relativi agli avvisi intestati a utenti con domiciliazione bancaria
- La possibilità di invio degli avvisi on-line in maniera massiva (in formato pdf).

5.2.4 Gestione della RENDICONTAZIONE INCASSI

Il sistema dovrà avere le seguenti funzionalità:

- Riscontro pagamenti in regime di multicanalità (scarico incassi manuali, acquisizione dei tracciati di pagamento dell'agenzia delle entrate (modello F24), acquisizione flussi automatici da circuiti bancari area SEPA, da poste, da altri circuiti (es. Lottomatica, carte di credito, ecc.))
- Gestione rateizzazioni e piani di rientro con produzione bollettini per il piano rate
- Gestione immediata della situazione contabile a livello singolo cliente e a livello aggregato
- Gestione rimborsi derivanti da pagamenti in eccesso o rettifiche di fatturazione a credito cliente con produzione di flussi automatici da inviare alla banca di appoggio per emissione rimborsi tramite assegni e bonifici.

5.2.5 Gestione del CREDITO

Il sistema dovrà consentire l'estrazione personalizzata (per importo, per anzianità del credito, per numero di fatture, per tipo contratto) dei clienti con bollette insolute al fine di poter valutare le azioni di gestione del credito successive.

In particolare dovrà essere gestibile (in maniera programmata od estemporanea):

- La produzione (massiva o a livello singolo utente) di “Solleciti bonari di pagamento” con possibilità di personalizzazione del testo, emissione di bollettino/modello F24, formazione flussi massivi di stampa
- Possibilità di registrare per ogni bolletta sollecitata il numero della raccomandata e la data di notifica
- Possibilità di estrarre tutte le bollette, distinte per anno di competenza, che risultino ancora non pagate dopo il sollecito, oppure pagate in ritardo (oltre trenta giorni dalla data di notifica) con evidenza del numero e data della di raccomandata e della data di notifica.

Il tracciato record da generare dovrà essere sia uno tra i formati standard riconosciuti a livello nazionale (come ad esempio il tracciato record 290 utilizzato con Equitalia) sia su tracciato proprietario stabilito insindacabilmente dalla stazione appaltante.

5.3 *Simulatore tariffario TARI*

Tale requisito è da considerarsi di secondo livello come da Art.2.

Il gestionale deve prevedere un oggetto che permetta di effettuare delle simulazioni tariffarie che siano a norma con quanto previsto dal Dpr 158/1999 e sue ss.mm.ii.

Il modulo richiesto, opportunamente caricato da tutte le variabili indicate nel Dpr 158/1999, deve essere in grado di simulare le nuove tariffe a copertura del piano finanziario con gestione analitica all'interno del simulatore di tutte le riduzioni, agevolazioni e sconti indicate al CAPO II del “Regolamento per la disciplina dell'imposta unica comunale (IUC)” di cui “Allegato 1” al presente capitolato.

In mancanza di tale oggetto il sistema deve prevedere inderogabilmente la possibilità di alimentare automaticamente con i dati provenienti da database il simulatore tariffario sviluppato dalla stazione appaltante senza costi aggiuntivi.

5.4 *Simulatore tariffario TP (tariffa puntuale)*

Tale requisito è da considerarsi di secondo livello come da Art.2.

Il gestionale deve obbligatoriamente prevedere un oggetto che permetta di effettuare delle simulazioni tariffarie che siano compatibili con la nuova normativa della tariffa puntuale.

In mancanza di tale oggetto il sistema deve prevedere inderogabilmente la possibilità di alimentare automaticamente con i dati provenienti da database il simulatore tariffario sviluppato dalla stazione appaltante senza costi aggiuntivi.

6 Prestazione di servizi connessi

L'aggiudicatario dovrà fornire una serie di servizi connessi all'attività di Gestione utenza così come specificato nei seguenti paragrafi.

6.1 *Conversione e migrazione alla nuova piattaforma delle banche dati esistenti*

La base dati sarà fornita su formato definito dal Committente e saranno a carico dell'Appaltatore tutte le attività di conversione e migrazione degli archivi sulla nuova piattaforma.

L'Appaltatore dovrà altresì impegnarsi, al termine del servizio o in caso di sua interruzione per qualsiasi motivo, a rendere disponibili tutti gli archivi in formato definito dal Committente entro tre (3) mesi dalla richiesta.

6.2 Consegna, installazione, configurazione ed avvio operativo della fornitura

Gli offerenti nella propria proposta tecnica dovranno specificare le modalità e le tempistiche di avvio operativo del servizio, indicando attività, tempi e relativi contributi richiesti al Committente.

In particolare dovranno essere dettagliati i contenuti della fase di test e verifica, obbligatoriamente da prevedere prima dell'avvio in produzione.

6.3 Formazione del personale della Committente

Le proposte tecniche dovranno riportare il piano di formazione proposto, indicando le modalità operative previste e le durate della formazione per ciascun modulo e figura professionale del Committente.

Di seguito il numero indicativo di addetti da formare.

Addetto	N° indicativo
front office	8
back office	5
fatturazione	2
addetti tecnici	6
addetti amministrativi	4
sistemi informativi	2
Totale	27

6.4 Assistenza e manutenzione del software

La proposta tecnica dovrà contenere le seguenti indicazioni:

- Modalità di help desk e del servizio di tele-assistenza operativa
- Le modalità organizzative di intervento in caso di segnalazioni di malfunzionamenti o di criticità "bloccanti".

Saranno a carico dell'Appaltatore tutti gli sviluppi per l'adeguamento completo del sistema necessari per adempiere all'evoluzione normativa e regolatoria (sia del SII che del SIU emanati sia dall'autorità nazionale che da quella locale (AATO)) che dovranno essere rilasciati in tempo utile per adempiere alle tempistiche previste dall'organismo regolatore.

Si intendono a carico dell'Appaltatore anche i passaggi ad eventuali Major Release del software, laddove per Major release si intende una versione più evoluta e tecnologicamente avanzata del software stesso.

Si richiede che le proposte tecniche contengano una descrizione organizzativa della struttura tecnica del fornitore che gestisce gli sviluppi degli adeguamenti normativi.

Le proposte tecniche dovranno esplicitare la disponibilità ad eseguire, previa offerta tecnico/economica, personalizzazioni del sistema richieste dal Committente su propria specifica tecnico/funzionale. Dovrà inoltre contenere una quotazione espressa in €/h delle figure professionali

che l'appaltatore intende utilizzare per l'esecuzione di tali sviluppi e personalizzazioni. In tale ambito verrà positivamente valutata la presenza di un numero di giornate gratuite a disposizione del Committente.

Tutte le prestazioni sopraindicate dovranno essere garantite per l'intera durata del contratto.

7 Modalità di valutazione offerte e attribuzione punteggio

Il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 3 del D.Lgs. 50/2016, sulla base della valutazione determinata da una Commissione giudicatrice, nominata dalla stazione appaltante ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. n. 50/2006 e ss.mm.ii., sulla base dei criteri e sub-criteri di valutazione e relativi pesi e sub-pesi mediante l'applicazione del metodo aggregativo compensatore.

I criteri di valutazione dell'offerta che saranno utilizzati per il calcolo saranno i seguenti:

Parametri di valutazione	Punteggio max
Offerta Economica	30
Offerta Tecnica	70
Totale	100

7.1 Valutazione dell'Offerta economica ed attribuzione del punteggio economico (PE)

Il punteggio economico PE_i di ogni singola offerta (max 30 punti) si ottiene dalla seguente relazione:

$$PE_i = \frac{I_{min}}{I_i} \times PE_{max}$$

dove:

- I_{min} = Importo Totale minimo (tra tutte le offerte presentate);
- I_i = Importo Totale relativo all'i-esima offerta presentata
- PE_{max} = 30 punti

Con Importo Totale è da intendersi la sommatoria di tutti i costi oggetto di offerta:

- Costi non ricorrenti: importi una tantum eventualmente richiesti per attività di installazione
- Costi ricorrenti per ogni anno della durata del contratto: importi che includono canoni, manutenzioni, assistenza, ecc.

7.2 Valutazione dell'Offerta tecnica ed ad attribuzione del punteggio tecnico (PT)

Verranno assegnati fino ad un massimo di 70 punti sulla base della valutazione di una "Relazione tecnica", che dovrà contenere la descrizione dettagliata delle caratteristiche del software e del servizio oggetto della presente Specifica Tecnica e Funzionale, unitamente ad ogni altra utile indicazione idonea a rappresentare gli elementi qualificanti della offerta nell'esecuzione contrattuale.

Il punteggio tecnico di ogni singola offerta (max 70 punti) verrà ottenuto mediante attribuzione di punteggi relativi agli elementi di seguito indicati:

- a. Rispondenza alle specifiche tecniche richieste (max 43 punti); per la valutazione di questo elemento si farà riferimento ai sub-criteri di valutazione come specificato al punto 7.2.3
- b. Valutazione dell'interfaccia utente (max 7 punti)
- c. Programma di formazione (max 5 punti)
- d. Supporto agli utilizzatori (help desk) e manutenzione del Software (max 10 punti);
- e. Plafond ore sviluppo (max 5 punti).

7.2.1 Formalità in merito alla redazione della “Relazione tecnica”

La Relazione tecnica dovrà essere composta da più fogli rilegati, spillati, cuciti o in altro modo collegati stabilmente, numerati con la formula «pagina n. X di n. Y», oppure «X/Y», oppure l'ultima pagina dovrà riportare l'indicazione «relazione composta da n. Y pagine» (dove X è il numero di ciascuna pagina e Y il numero totale della pagine della singola relazione). Dall'offerta tecnica non dovrà risultare alcun elemento che possa rendere palese, direttamente o indirettamente, l'offerta economica.

La relazione tecnica dovrà essere costituita da un massimo di 50 pagine compresi allegati (esclusi frontespizio e copertine) formato A4; dovranno essere redatte con carattere Garamond 14 interlinea 1 (Margine stretto) e stampate su unica facciata con max 30 righe per facciata. Nel caso in cui le relazioni tecniche dovessero contenere schemi o diagrammi, ovvero rappresentazioni in scala o fuori scala elaborate con qualunque tecnica grafica (disegni, print-screen, fotografie ecc.), vigerà la regola 1 facciata 2 disegni.

La Relazione tecnica dovrà essere suddivisa, pena la mancata attribuzione del punteggio afferente l'elaborato, in distinte sezioni (capitoli) secondo la suddivisione analitica dettata nei successivi punti da a) a e), in modo da rendere facilmente individuabili e comparabili alla Commissione giudicatrice gli elementi richiesti per la valutazione dell'offerta tecnica.

- a) Sezione a: (Max 30 Pagg.) dalla quale la Commissione giudicatrice possa procedere alla valutazione dell'Offerta Tecnica al fine dell'attribuzione dei punteggi afferenti la “Rispondenza alle specifiche tecniche richieste”.
- b) Sezione b: (Max 10 Pagg.) dalla quale la Commissione giudicatrice possa procedere alla valutazione dell'Offerta Tecnica al fine dell'attribuzione dei punteggi afferenti la “Interfaccia utente”.
- c) Sezione c: (Max 4 Pagg.) dalla quale la Commissione giudicatrice possa procedere alla valutazione dell'Offerta Tecnica al fine dell'attribuzione dei punteggi afferenti il “Programma di formazione”.
- d) Sezione d: (Max 4 Pagg.) dalla quale la Commissione giudicatrice possa procedere alla valutazione dell'Offerta Tecnica al fine dell'attribuzione dei punteggi afferenti il “Supporto agli utilizzatori e la manutenzione del Software”.
- e) Sezione e: (Max 2 Pagg.) dalla quale la Commissione giudicatrice possa procedere alla valutazione dell'Offerta Tecnica al fine dell'attribuzione dei punteggi afferenti il “Plafond ore sviluppo”.

7.2.2 Attribuzione del punteggio tecnico (PT)

L'attribuzione dei punteggi per ciascun elemento dell'offerta tecnica, verrà effettuata dalla Commissione giudicatrice come di seguito specificato:

$$PT_i = \sum_{k=1}^n (P_k * C_{i_k})$$

PT_i = Punteggio Tecnico attribuito alla i-esima offerta

n = numero totale dei criteri

P_k = punteggio attribuito al k-esimo criterio

C_{ik} = coefficiente (variabile tra zero e uno) attribuito al k-esimo criterio dell'offerta i-esima.

Per quanto attiene i criteri di valutazione per la determinazione dei coefficienti C_{ik} da assegnare all'offerta i-esima, la commissione giudicatrice nominata applicherà il metodo del confronto a coppie.

La determinazione dei coefficienti per la valutazione delle varie offerte sarà effettuata mediante impiego della tabella triangolare, ove con le lettere A, B, C, D ... N saranno rappresentate le offerte, elemento per elemento, di ogni concorrente.

La tabella conterrà tante caselle quante sono le possibili combinazioni tra tutte le offerte prese due a due.

Ogni commissario valuterà con breve e insindacabile motivazione scritta quale dei due elementi che formano ciascuna coppia sia da preferire. Inoltre, tenendo conto che la preferenza tra un elemento e l'altro potrà essere più o meno forte, attribuirà un valore secondo una scala di confronto che varierà da 1 a 6 così come da tabella sottostante.

Punteggio	Descrizione
1	Parità
2	Preferenza minima
3	Preferenza piccola
4	Preferenza media
5	Preferenza grande
6	Preferenza massima

In ciascuna casella verrà collocata la lettera corrispondente all'elemento che sarà stato preferito con il relativo grado di preferenza e, in caso di parità, verranno collocate nella casella le lettere dei due elementi in confronto assegnando un punto ad entrambe. Una volta terminata la valutazione, ogni commissario sommerà, per ogni elemento, i valori attribuiti a ciascuna offerta e calcolerà i relativi coefficienti (riportando ad uno il punteggio massimo e riparametrando le altre somme provvisorie dei punteggi prima calcolate).

L'aggiudicazione sarà approvata dalla Stazione Appaltante nei confronti dell'impresa concorrente che avrà conseguito il punteggio più alto ottenuto dalla sommatoria offerta economica e offerta tecnica, sulla base della graduatoria definita da apposita Commissione giudicatrice composta da cinque membri, secondo quanto specificato dall'art. 77 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii..

Per l'eventuale verifica delle "offerte anormalmente basse", si prenderanno espressamente in considerazione i punteggi assegnati dalla Commissione successivamente alla riparametrazione.

Con riferimento all'offerta tecnica si precisa che la stessa, a pena di esclusione, non deve recare alcuna indicazione dei valori degli elementi che attengano all'offerta economica, o che consentano di desumere in tutto o in parte l'Offerta economica del Concorrente oggetto di valutazione.

Non è dovuto alcun compenso per la presentazione dell'Offerta tecnica né è prevista la restituzione della stessa ai soggetti non aggiudicatari.

NB: I concorrenti, qualora ritengano che la loro offerta tecnica contenga segreti tecnici o commerciali, sono tenuti a fornire in sede di gara una dichiarazione analitica che indichi le parti dell'offerta per le quali si nega l'ostensione con le relative motivazioni.

Qualora i concorrenti non rendessero alcuna dichiarazione, ovvero le dichiarazioni fossero ritenute dalla Stazione Appaltante di natura generica, la stessa si riterrà libera di considerare l'offerta tecnica interamente accessibile.

Con la presente disposizione di gara si intende assolto l'obbligo di comunicazione di cui all'art. 3 del D.P.R. n. 184/2006 e con la sopraindicata specificazione da parte dell'impresa si intende esercitata la facoltà di cui al comma 2 del citato articolo.

7.2.3 Rispondenza alle specifiche tecniche e funzionali richieste (MAX 43 PUNTI)

La Relazione tecnica dovrà contenere, pena la mancata attribuzione dei singoli punteggi, una relazione dettagliata che illustri le caratteristiche del software, evidenziando rispondenza o l'eventuale non rispondenza a quanto richiesto e dettagliato nel documento di specifica tecnica e funzionale.

In questa relazione dovranno essere illustrate tutte le peculiarità del sistema; in particolare dovrà essere specificato:

- a. Caratteristiche funzionali dello strumento di sportello web e livello di integrazione con il sistema
- b. Caratteristiche di registrazione e la tracciatura, in regime di "multicanalità", di tutte le prestazioni richieste dai clienti (o da altri soggetti abilitati) così come definite dalla Delibera ARERA 655/2015/R/IDR
- c. Caratteristiche di profilazione degli utilizzatori e di gestione dei dati secondo quanto previsto dal regolamento UE 679/2016 (GDPR)
- d. Le caratteristiche del Monitoring: descrivere l'eventuale presenza di un pannello di controllo del sistema attraverso il quale poter ad esempio connettere/disconnettere client, verificare quale client abbia effettuato operazione di modifica della base dati e più in generale verificare/manutenere lo stato complessivo del sistema
- e. La possibilità di archiviare documenti a sistema legati alla posizione dell'utente
- f. Valutazione della soluzione tecnica implementata per consentire l'esecuzione di fatturazioni massive senza necessità di blocco dell'aggiornamento archivi
- g. La possibilità di accedere direttamente alla base dati per estrazioni personalizzate e la presenza di uno strumento con il quale lanciare dei programmi personalizzati sviluppati in autonomia dal Committente

La valutazione complessiva relativa alla rispondenza alle specifiche tecniche sarà effettuata con riferimento ai seguenti sub-criteri:

Sub Criterio	Descrizione Sub-criterio	Punteggio max
a	Caratteristiche funzionali dello strumento di sportello on line e livello di integrazione con il sistema	8
b	Caratteristiche di registrazione e la tracciatura, in regime di "multicanalità", di tutte le prestazioni richieste dai clienti (o da altri soggetti abilitati) così come definite dalla Delibera ARERA 655/2015/R/IDR	10
c	Caratteristiche di profilazione degli utilizzatori e di gestione dei dati secondo quanto previsto dal regolamento UE 679/2016 (GDPR)	5
d	Le caratteristiche del Monitoring: descrivere l'eventuale presenza di un pannello di controllo del sistema attraverso il quale poter ad esempio connettere/disconnettere client, verificare quale client abbia effettuato operazione di modifica della base dati e più in generale verificare/manutenere lo stato complessivo del sistema	5
e	La possibilità di archiviare documenti a sistema legati alla posizione dell'utente	5
f	Valutazione della soluzione tecnica implementata per consentire	5

	l'esecuzione di fatturazioni massive senza necessità di blocco dell'aggiornamento archivi	
g	La possibilità di accedere direttamente alla base dati per estrazioni personalizzate e la presenza di uno strumento con il quale lanciare dei programmi personalizzati sviluppati in autonomia dal Committente	5

Il punteggio attribuito a ciascuno dei precedenti sub-criteri sarà determinato utilizzando la metodologia descritta al punto 7.2.2.

7.2.4 Valutazione dell'interfaccia utente (max 7 punti)

L'offerta tecnica dovrà contenere una chiara illustrazione delle caratteristiche dell'interfaccia utente (secondo quanto definito al punto 3.4).

Gli offerenti dovranno, pena la mancata attribuzione del singolo punteggio, dichiarare esplicitamente la loro disponibilità ad eseguire una dimostrazione del sistema, indicandone anche le modalità operative (es. teleconferenza).

Le dimostrazioni saranno calendarizzate entro le due settimane successive all'apertura delle buste contenenti l'offerta tecnica, prima dell'apertura delle buste relative all'offerta economica.

Le dimostrazioni avranno una durata massima di due ore per ogni singolo offerente e si svolgeranno tutte nell'arco della stessa giornata, o in giornate successive consecutive, compatibilmente con il numero di offerte presentate. Le dimostrazioni dovranno almeno illustrare le caratteristiche del software relativamente alle seguenti operazioni:

- Visualizzazione "cruscotti" della situazione di archivio (punto di fornitura, cliente)
- Modalità di gestione richieste cliente; si richiede la presentazione dell'iter di gestione di almeno due pratiche complete: una di preventivazione nuovo allacciamento e contrattualizzazione cliente, una di voltura
- Modalità di fatturazione massiva e di fatturazione singola
- Modalità di riscontro incassi, ivi incluse le casistiche particolari (rateizzazione, gestione doppi pagamenti gestione pagamenti parziali, ecc.)

Il punteggio sarà attribuito mediante i criteri descritti al punto 7.2.2.

7.2.5 Programma di formazione (max 5 punti)

L'offerta tecnica dovrà esplicitare il programma di formazione proposto, definendo i contenuti e la durata della formazione prevista per ogni figura professionale del Committente coinvolta dall'installazione del nuovo sistema.

La valutazione verrà effettuata sulla base di quanto specificato al punto 6.3 delle specifiche funzionali, mentre il punteggio di ciascuna offerta relativo a questo criterio di valutazione sarà determinato in base a quanto illustrato al punto 7.2.2.

7.2.6 Supporto agli utilizzatori (help desk) e manutenzione del Software (max 10 punti)

La valutazione verrà effettuata sulla base di quanto specificato al punto 6.4 delle specifiche funzionali, utilizzando la metodologia illustrata al punto 7.2.2.

7.2.7 Plafond ore sviluppo (max 5 punti)

La relazione tecnica dovrà contenere la quantità di ore offerte gratuitamente per l'implementazione di eventuali personalizzazioni richieste dal Committente con la relativa figura professionale coinvolta. Il punteggio sarà assegnato sulla base della seguente relazione:

$$PM_i = \frac{A_i}{A_{max}} \times PM_{max}$$

dove:

- A_i = Valore relativo all'i-esima offerta presentata, ottenuto moltiplicando le ore totali offerte gratuitamente per il costo orario della figura professionale coinvolta.
- A_{max} = Valore massimo tra tutte le offerte presentate
- PM_{max} = 5 punti

8 Obblighi in ordine ai tempi ed alle modalità di verifica dei requisiti del software

Successivamente all'affidamento verrà avviato lo start up del sistema che sarà articolato in due fasi successive:

1. **fase di test**, la cui durata viene stimata in massimo due (2) mesi. In questa fase verrà verificata operativamente la rispondenza ai requisiti di 1° livello (vedi punti 2 e 3 della presente Specifica tecnica e funzionale); al termine della fase di test sarà redatto un "verbale di collaudo provvisorio" in base al quale potrà essere stabilito il passaggio alla successiva fase di installazione oppure la sospensione dell'affidamento con risoluzione del contratto.
2. **fase di installazione**, la cui durata viene stimata in massimo sei (6) mesi. Questa fase comprenderà tutte le attività necessarie all'avvio operativo del sistema quali ad esempio la migrazione e conversione archivi, i test funzionali, la formazione degli operatori, ecc.. In questa fase dovranno essere sviluppate e testate le eventuali funzionalità relative ai requisiti di 2° livello non presenti nell'installazione eseguita nella precedente fase di test ma comunque necessari per il completamento del sistema. Al termine della fase di installazione verrà redatto un "verbale di collaudo definitivo" propedeutico alla regolare esecuzione del servizio.

9 Penali e sanzioni

Qualora in fase di installazione si manifestassero inadempienze da parte dell'Appaltatore, con particolare riferimento ai tempi di esecuzione e al mancato soddisfacimento dei requisiti di 2° livello la Stazione Appaltante applicherà le seguenti penalità:

- mancato sviluppo di una o più funzionalità afferenti ai requisiti di 2° livello (impedimento che porta all'esito negativo del collaudo definitivo): penale di importo equivalente ad una annualità del valore complessivo del contratto maggiorato del 50%
- ritardo nella conclusione della fase di installazione e nella conseguente redazione del verbale di collaudo definitivo: penale di importo pari all'1 x 1000 del valore complessivo del contratto per ogni giorno di ritardo.

Qualora nel corso della durata del contratto l'Appaltatore ritardasse lo sviluppo ed il rilascio di nuove release del sistema legate ad aggiornamenti normativi obbligatori (determinati ad esempio da Delibere ARERA, evoluzione della normativa fiscale, ecc.) la Stazione Appaltante si riserva il diritto di rivalersi

interamente sull'Appaltatore per quanto concerne eventuali indennizzi all'utenza da erogare e/o sanzioni in cui dovesse incorrere..

Qualora nel corso della durata del contratto dovessero essere necessari "fermi macchina" determinati da manutenzioni straordinarie per aggiornamento/parametrizzazione applicazioni e/o risoluzione di criticità bloccanti, la Stazione Appaltante si riserva il diritto di applicare, qualora si verificano tali situazioni di fermo che non permettono di rispettare lo SLA richiesto (pari al 99% su base annuale), una penale pari all'1 x 1000 del valore complessivo del contratto, per ogni giorno di fermo macchina che superino lo SLA richiesto.

L'importo totale delle penali legate al ritardo nell'esecuzione di prestazioni a carico dell'appaltatore previste dal contratto non potrà comunque superare il 10% del valore complessivo del contratto stesso.

10 Risoluzione del contratto

A seguito del verificarsi di grave inadempienza contrattuale, il Committente si riserva, a suo insindacabile giudizio, di chiedere la risoluzione del contratto ai sensi dell'art.1456 c.c., per fatto e colpa dell'Appaltatore.

In particolare costituiscono causa di richiesta di risoluzione del contratto:

- la mancata rispondenza ai requisiti di 1° livello, verificata operativamente nel corso della fase di test
- il mancato soddisfacimento dei requisiti di 2° livello al termine della fase di installazione (requisiti già presenti nel software base o da sviluppare a cura dell'Appaltatore nella fase di installazione stessa)
- il reiterato ritardo nello sviluppo e nel rilascio di aggiornamenti del sistema legati ad aggiornamenti normativi obbligatori
- il reiterato mancato rispetto dei livelli di servizio richiesti (SLA).