

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**FORNITURA DI UN SOFTWARE GESTIONALE PER LA
GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO CON
RELATIVO CONTRATTO ALL - INCLUSIVE DI
ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

CIG: B5A7203D23

Sommario

PREMESSA	4
Articolo 1 - OGGETTO DEL CAPITOLATO	4
Articolo 1.1 - ELEMENTI DI DIMENSIONAMENTO DELL'AMBIENTE SOFTWARE ..	6
Articolo 2 – VALORE STIMATO APPALTO	7
Articolo 2.1 - ATTIVITÀ DI PROGETTO (voce A1 della tabella).	7
Articolo 2.2 - ASSISTENZA E MANUTENZIONE DURATA DI 48 MESI (voce A2 della tabella).	8
Articolo 2.3 - MANUTENZIONE PERSONALIZZATA.	8
Articolo 3 – DURATA.....	8
Articolo 3.1 - TABELLA DELLE FASI E TEMPISTICHE DEI PROGETTI.	8
Articolo 3.2 – DURATA CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.	9
Articolo 4 – CARATTERISTICHE DELL'APPALTO.	9
Articolo 4.1 - QUALIFICA AGID.	9
Articolo 4.2 - PROTEZIONE DATI.	9
Articolo 4.3 - CARATTERISTICHE FUNZIONALI GENERALI.	9
Articolo 4.4 - CARATTERISTICHE TECNICHE.	11
Articolo 4.4.1 - INTERFACCE APPLICATIVE.	11
Articolo 4.5 – TUTELA DATI, SICUREZZA INFORMATICA.	13
Articolo 4.5.2 – REQUISITI SICUREZZA.	14
Articolo 5 – FUNZIONALITÀ RICHIESTE.	15
Articolo 5.1 – REQUISITI DI COMPLIANCE.	15
Articolo 5.2 – GESTIONE CLIENTI, CONTRATTI E RICHIESTE AMMINISTRATIVE.	15
Articolo 5.3 – METERING.	16
Articolo 5.4 – GESTIONE PREVENTIVAZIONE LAVORI.	17
Articolo 5.5 – BILLING – FATTURAZIONE DEI CONSUMI ALLE FORNITURE IDRICHE	17
Articolo 5.6 – RQSII – RQTI – GESTIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA (DELIBERA ARERA N. 655/2015/R/IDR E N.917/2017/R/IDR)	19
Articolo 5.7 – CASH, GESTIONE DEGLI INCASSI.	19
Articolo 5.8 – GESTIONE DEL CREDITO.	19
Articolo 5.9 – REPORTISTICA CONTABILE DEL CICLO ATTIVO PER ESPORTAZIONE VERSO IL SOFTWARE DI CONTABILITÀ.	20
Articolo 5.10 – GESTIONE TECNICA.	20
Articolo 5.11 - SERVIZI ACCESSORI.	20
Articolo 5.11.1 - PORTALE WEB - PER LO SPORTELLO ONLINE.....	20
Articolo 6 - MODALITÀ DI ESECUZIONE.	21
Articolo 6.1 - PREMESSA	21
Articolo 6.2 - NOMINA DEL RESPONSABILE DI PROGETTO.	21
Articolo 6.3 - MIGRAZIONE DEI DATI.	21
Articolo 6.4 - AVVIO DEL PROGETTO.	22
Articolo 6.4.1 - AVVIO DEL PROGETTO – DOCUMENTAZIONE.	22
Articolo 6.4.2 - ATTIVITÀ DI DEPLOYMENT	22
Articolo 6.4.3 - DEPLOYMENT DELL'INFRASTRUTTURA E DEGLI APPLICATIVI.	22
Articolo 6.4.4 - POPOLAMENTO DATI E PARAMETRIZZAZIONE (AMBIENTE DI COLLAUDO).	22
Articolo 6.4.5 - DEPLOYMENT – DOCUMENTAZIONE.	23

Articolo 6.5 – PROVE DI FUNZIONALITA' E COLLAUDO	23
Articolo 6.5.1 – FORMAZIONE	24
Articolo 6.5.2 - DOCUMENTAZIONE SUL PIANO DI FORMAZIONE E MANUALISTICA	25
Articolo 6.6 - AVVIO IN PRODUZIONE (GO LIVE)	25
Articolo 6.7 - POST GO LIVE	25
Articolo 6.8 - MODALITÀ DI CONSEGNA	26
Articolo 7. - SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.	26
Articolo 8 – LIVELLI QUALITATIVI RICHIESTI (SLA).	28
Articolo 8.1 - GESTIONE DEI TICKET	28
Articolo 8.2 – CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO	28
Articolo 8.3 – SLA PER LA SOLUZIONE DEI TICKET – ASSISTENZA E ADEGUAMENTO NORMATIVA	28
Articolo. 9 - INVARIABILITÀ DEI PREZZI OFFERTI – REVISIONE DEI PREZZI.	29
Articolo 10 – CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.	29
Articolo 10.1 - CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA	30
Articolo 11 - CAUZIONE DEFINITIVA.....	30
Articolo 12 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI	30
Articolo 13 – OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE.	31
Articolo 14 - GARANZIA E LIMITAZIONE RESPONSABILITÀ.	31
Articolo 15 - INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	32
Articolo 16 – RISERVATEZZA.	32

PREMESSA

Il presente capitolato speciale di appalto (di seguito in breve **CSA**) definisce le specifiche tecniche per la fornitura, messa in opera e successiva manutenzione di un software per la gestione del Servizio Idrico Integrato (di seguito in breve **SII**) della società Acque Pubbliche Savonesi S.c.p.A. (di seguito in breve **APS**).

APS è una società consortile per azioni costituita l'11 gennaio 2019 tra le tre società: Consorzio per la Depurazione delle Acque di Scarico del Savonese S.p.A. (di seguito in breve **Consorzio Spa**), che detiene il 50% del capitale sociale, Servizi Ambientali S.p.A. (di seguito in breve **SA Spa**), che ne detiene il 36,5% e Servizi Comunali Associati S.r.l. (di seguito in breve **SCA Srl**), che ne detiene il 13,5%, al fine di dare vita ad un unico soggetto pubblico che potesse assumere la gestione unitaria del SII nell'ATO Centro Ovest 1 Savonese.

APS si avvale delle società di cui sopra (di seguito in breve **Società Consorziate**) per tutte le attività operative, gestionali e manutentive.

E' in corso una procedura di fusione per incorporazione delle suddette Società Consorziate in APS che si concluderà entro il 31.12.2025 per previsione statutaria.

APS ha indetto la presente procedura al fine di individuare un soggetto in grado di fornire un unico software integrato a supporto dei processi gestionali da applicare alle **Società Consorziate** dotate, ad oggi, di un proprio software dedicato, come meglio di seguito indicato.

All'interno del presente CSA si applicano le seguenti definizioni:

UTILIZZATORI	Sono tutti i possibili soggetti utilizzatori del Software quali: – operatori commerciali, tecnici, amministrativi (interni o esterni), operai (mediante App) di APS e/o delle Società Consorziate; – clienti finali consumatori (mediante sportello on line o attraverso App).
APPALTATORE	Affidatario del contratto oggetto della presente procedura.
PDC	<u>Punto di Consegna dell'acquedotto</u> : è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti del cliente finale. Sul punto di consegna è generalmente installato il misuratore dei volumi.
PSF	<u>Punto di scarico della fognatura</u> : è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui del cliente finale. Su questi punti è generalmente installato un misuratore di volumi.
SLA	Service Level Agreement.

Articolo 1 - OGGETTO DEL CAPITOLATO

L'oggetto dell'appalto comprende la fornitura, la messa in opera (inclusa la migrazione dei dati dagli attuali software gestionali), le prove di funzionalità, il collaudo e la formazione del personale utilizzatore di APS e/o delle Società Consorziate, l'assistenza e la manutenzione (ordinaria e straordinaria) - entrambe della durata quadriennale - di un software per la gestione delle attività amministrative, tecniche, operative, commerciali e di assolvimento agli obblighi normativi relativi al SII.

In maniera più dettagliata, anche se ovviamente non pienamente esaustiva, l'oggetto dell'appalto comprende i seguenti elementi essenziali, salvo quanto meglio specificato nel corso del presente documento:

- fornitura, installazione, configurazione e personalizzazione dell'ambiente software e delle relative licenze di utilizzo, compreso software di terze parti (cd. middleware), secondo i requisiti espressi in seguito;
- fornitura licenze d'uso relative al database utilizzato dal programma con particolare attenzione alla tipologia di licenza che deve essere acquistata sulla base delle esigenze di APS. La titolarità della licenza fornita sarà in capo ad APS;
- migrazione dei dati dagli attuali software gestionali;
- collaudo dell'applicativo secondo le specifiche tecniche per la verifica della rispondenza rispetto ai requisiti richiesti ed offerti;

- integrazione della soluzione con gli applicativi esistenti nelle Società Consorziate (cd. applicativi legacy);
- predisposizione e manutenzione di report necessari alle funzioni di analisi e controllo per fini contabili;
- predisposizione e manutenzione di reportistica ai fini unbundling;
- predisposizione e manutenzione di reportistica per raccolte dati Arera (a titolo esemplificativo ma non esaustivo tutto quanto previsto dall'art. 75 RQSII, dal TITOLO 8 della RQTI e dall'art.14 del TIMSII);
- predisposizione di un ambiente di test per finalità di formazione e test;
- attività di formazione degli utilizzatori di APS e delle Società Consorziate, erogata anche presso le diverse sedi delle Società Consorziate, con la presenza fisica del personale dell'Appaltatore. Le sedi delle Società Consorziate sono locate nei seguenti comuni:
 - ✓ SAVONA,
 - ✓ FINALE LIGURE,
 - ✓ ALASSIO,
 - ✓ BORGHETTO S. SPIRITO,
- previo accordo tra le parti, alcune attività potranno essere erogate anche da remoto.
- attività di supporto erogate presso le sedi delle Società Consorziate con presenza fisica del personale dell'Appaltatore durante la fase del "post avvio" (come di seguito definita). Particolare attenzione deve essere prestata alla procedura massiva di fatturazione;
- servizi di assistenza e di manutenzione ordinaria e programmata come meglio specificato nell'articolo di seguito indicato.

Il software dovrà essere installato su dispositivi server installati presso il centro elaborazione dati di APS. La piattaforma dovrà garantire la corretta funzionalità dell'applicativo nonché la sicurezza e l'affidabilità della propria infrastruttura tecnologica.

APS utilizzerà lo strumento software in modalità Client.

L'accesso alla piattaforma deve essere garantito per un numero minimo di 100 utenti concorrenti.

La fornitura dei servizi dovrà essere erogata nel rispetto delle prescrizioni contenute negli atti di gara, nel contratto, nei suoi allegati, nella normativa regolatoria vigente, dell'esecuzione a perfetta "regola d'arte", della buona tecnica e con i migliori accorgimenti informatici.

Le funzionalità minime, che l'applicativo software proposto dovrà garantire sono quelle che permettono il rispetto della regolamentazione ARERA vigente del SII. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si faccia riferimento ai seguenti testi integrati e deliberati:

Testo Integrato MTI - 4 – Metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio	Delibera n° 639/2023/R/idr e s.m.i.
Testo Integrato REMSI – Regolazione della morosità	Delibera n° 311/2019/R/idr e s.m.i.
Testo Integrato RQTI – Regolazione della qualità tecnica	Delibera n° 917/2017/R/idr e s.m.i.
Testo Integrato RQSII – Regolazione della qualità contrattuale	Delibera n° 655/2015/R/idr e s.m.i.
Testo Integrato TIBSI – Bonus sociale idrico	Delibera n° 897/2017/R/idr e s.m.i.
Testo Integrato TICSI – Corrispettivi servizi idrici	Delibera n°665/2017/R/idr e s.m.i.
Testo Integrato TICO – Conciliazione	Delibera n°209/2016/R/com e s.m.i.
Testo Integrato TIMSII – Misura	Delibera n° 218/2016/R/idr e s.m.i.
Testo Integrato TIUC – Unbundling contabile	Delibera n°137/2016/R/com e s.m.i.
Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato	Delibera n° 86/2013/R/idr e s.m.i.

Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato	Delibera n° 586/2012/R/idr e s.m.i.
Prescrizione Breve	Delibera n° 547/2019/R/idr
Oneri perequativi	Delibera n° 006/2013/R/Com e s.m.i.
Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea – Comunicazione periodica a Unioncamere dei contatori d'utenza installati/rimossi	DM n° 93 del 21.04.2017 e s.m.i.

Principali atti dell'ATO CENTRO OVEST DEL SAVONESE 1 per il SII sono reperibile sul sito istituzionale dell'ente: <http://ato.provincia.savona.it>.

Articolo 1.1 - ELEMENTI DI DIMENSIONAMENTO DELL'AMBIENTE SOFTWARE

Attualmente ogni Società consorziata si avvale di soluzioni software differenti come da prospetti qui di seguito riportati:

CONSORZIO PER LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE DEL SAVONESE SPA

Comune	Servizio	n. Utenze	S/W
Finale Ligure	SII	11.643	K WATER DI SIKUEL
Calice Ligure	SII		
Rialto	SII		
Orco Feglino	SII		
Vezzi Portio	SII		
Varazze	Fog - Dep	41.742	
Celle Ligure	Fog - Dep		
Albisola Superiore	Fog - Dep		
Stella	Fog - Dep		
Albissola Marina	Fog - Dep		
Savona	Fog - Dep		
Quiliano	Fog - Dep		
Vado Ligure	Fog - Dep		
Bergeggi	Fog - Dep		
Spotorno	Fog - Dep		
Noli	Fog - Dep		

SERVIZI COMUNALI ASSOCIATI SRL

Comune	Servizio	n. Utenze	S/W
Alassio	SII	21.311	K WATER DI SIKUEL
Laigueglia	SII		
Villanova D'albenga	SII		
Garlenda	SII		
Arnasco	SII		
Albenga	Fog	16.442	

SERVIZI AMBIENTALI SPA

Comune	Servizio	n. Utenze	S/W
Borghetto S.S.	SII	37.174	GRIDWAY WATER NETRIBE
Boissano	SII		
Toirano	SII		

Tovo San Giacomo	SII		
Ceriale	SII		
Balestrino	SII		
Pietra Ligure	SII		
Borgio Verezzi	SII		
Loano	Fog - Dep	14.434	
Balestrino	Fog - Dep		
Giustenice	Fog - Dep		
Albenga	Dep	16.442	

Articolo 2 – VALORE STIMATO APPALTO.

Il valore stimato dell'appalto ammonta a complessivi € **2.736.000,00**, al netto di I.V.A e più precisamente:

A1	attività di progetto	240.000,00
A2	canone assistenza e manutenzione durata di 48 mesi	1.040.000,00
A	IMPORTO FORNITURE E SERVIZI A BASE DI GARA (A1 + A2)	1.280.000,00
B	costi sicurezza da interferenze	0,00
C	IMPORTO COMPLESSIVO A BASE DI GARA (A + B)	1.280.000,00
D	Opzione di proroga (punto A2) max durata 48 mesi	1.040.000,00
E	Modifiche ai sensi art. 120 del Codice	416.000,00
F	VALORE GLOBALE STIMATO APPALTO (C + D + E)	2.736.000,00

L'importo a base di gara ammonta a complessivi € **1.280.000,00** al netto di IVA di legge.

Tale importo comprende tutti i costi, nessuno escluso, dall'avvio del progetto fino al collaudo finale dell'ambiente software, inclusa la migrazione dei dati esistenti, la fornitura delle licenze del nuovo applicativo e del nuovo database, la formazione, oltre al contratto quadriennale di assistenza e manutenzione.

Tale importo è da considerarsi comprensivo degli oneri per la sicurezza da rischio specifico.

Gli oneri per la sicurezza c.d. interferenziali **sono pari a zero**.

Si precisa che **non sono stati indicati i costi della manodopera** in quanto si tratta di appalto di fornitura e servizi di natura "*intellettuale*", ovverosia di servizi di ideazione e fornitura di un software personalizzato che, nella sostanza, prevede, in misura largamente prevalente, l'espletamento, da parte dell'Appaltatore, di prestazioni professionali connotate da cognizioni specialistiche per la **risoluzione di problematiche non standardizzate**.

Gli importi offerti dall'Appaltatore, relativi all'attività di progetto (voce A1 della tabella sopra indicata) e al canone di assistenza e manutenzione (voce A2 della tabella sopra indicata), si intendono, tra l'altro, comprensivi di spese generali, utili d'impresa, nonché di ogni eventuale altro onere necessario per la corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto. Nei prezzi si intendono compensati anche gli oneri e i costi derivanti sia dalla necessaria adozione di misure eccezionali o impreviste per l'esecuzione della prestazione, sia dalla gestione amministrativa dell'appalto.

L'Appaltatore non potrà pretendere aumenti di prezzo, richiedere indennità e compensi particolari o la risoluzione del contratto, adducendo a motivo errori di valutazione in sede di presentazione dell'offerta.

Articolo 2.1 - ATTIVITÀ DI PROGETTO (voce A1 della tabella).

Il prezzo, quotato a corpo, è comprensivo delle attività di progetto volte alla messa in produzione dell'ambiente software oggetto del presente appalto debitamente collaudato e certificato.

Il prezzo offerto include il costo per la migrazione dei dati esistenti e l'attività di formazione.

Il prezzo offerto NON è oggetto di revisione prezzi.

In via esplicativa, ma non esaustiva, le attività di progetto comprendono:

- attività di installazione, configurazione e parametrizzazione dell'ambiente software, compreso software di terze parti (ambiente di produzione e di test),

- attività di implementazione di tutte le specifiche previste al successivo articolo 4 del presente CSA,
- attività di importazione e controllo dagli attuali ambienti di produzione (ambiente di produzione e test),
- attività di formazione (compreso utilizzo dei palmari/app su cellulari per Operai e Tecnici),
- attività di collaudo,
- attività di messa in produzione del sistema,
- attività di supporto all'integrazione della soluzione con gli Applicativi Legacy,
- assistenza fase post avvio (massima attenzione alla prima emissione massiva delle bollette).

Articolo 2.2 - ASSISTENZA E MANUTENZIONE DURATA DI 48 MESI (voce A2 della tabella).

Il canone relativo al servizio di assistenza e manutenzione, espresso sulla base degli elementi di dimensionamento indicati ai precedenti artt. 1 e 1.1 del CSA, dovrà essere **quotato a corpo** e resterà fisso ed invariabile per tutto il **primo anno di validità del canone stesso**.

Per quanto riguarda gli anni successivi al primo si applica quanto previsto al successivo art. 9.

In caso di variazioni superiori al 5% del numero complessivo di utenze indicato nella tabella di cui al precedente articolo 1.1, il canone sarà comunque rimodulato, sempre successivamente al primo anno, in proporzione agli elementi dimensionali di cui sopra.

Il canone suddetto comprende tutte le attività elencate, anche se in maniera esemplificativa ma non esaustiva, ai successivi artt. 7.1, 7.2 e 7.3 del presente CSA. Resta inteso che il servizio di assistenza e manutenzione è gratuito fino all'ultimo giorno solare del mese in cui è dichiarata la **CHIUSURA DEL PROGETTO (FASE E)** dell'avvio del progetto.

Il canone suddetto include il prezzo per la fornitura delle licenze d'uso dell'ambiente software (sia per le componenti proprietarie che di terze parti), nonché delle licenze relative ai data base.

Le licenze sono ad uso illimitato per tutta la durata del contratto inclusa l'eventuale opzione di proroga.

Articolo 2.3 - MANUTENZIONE PERSONALIZZATA.

Il servizio di manutenzione personalizzata di cui al successivo articolo 7.4 del presente CSA sarà quotato a corpo e, nel caso si tratti di assistenza, a giornata/uomo o frazioni di questi ultimi. **Per tale attività non viene richiesta una quotazione in sede di offerta della presente procedura di gara, ma potrà essere richiesta all'Appaltatore, in corso di esecuzione del contratto.**

Articolo 3 – DURATA.

Il progetto verrà avviato attraverso un verbale di avvio dell'esecuzione/consegna del servizio.

L'Appaltatore dovrà dare avvio all'esecuzione delle attività di progetto entro e non oltre **30 (trenta) giorni solari consecutivi** dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione/consegna del servizio di cui sopra.

Le tempistiche sono quelle indicate al successivo articolo 3.1, mentre la durata del contratto di assistenza e manutenzione è pari a **4 (quattro) anni**, come indicato al successivo articolo 3.2.

Ai sensi dell'art. 17 comma 8 del Codice, fermo quanto previsto dall'art. 50, comma 6 del Codice, l'esecuzione del contratto può essere iniziata, anche prima della stipula, per motivate ragioni.

L'esecuzione è sempre iniziata prima della stipula del contratto se sussistono le ragioni d'urgenza di cui all'art. 17 comma 9 del Codice stesso.

Articolo 3.1 - TABELLA DELLE FASI E TEMPISTICHE DEI PROGETTI.

La fornitura e la messa in opera (**inclusi la migrazione dei dati dall'attuale software, le prove di funzionalità, il collaudo e la formazione del personale utilizzatore**) dovranno essere effettuati dall'Appaltatore nei termini sotto dettagliati:

Fase	Attività	Tempistiche
A	AVVIO E DEPLOYMENT	Durata massima: 90 (novanta) giorni solari consecutivi dalla data di avvio del progetto, <u>compatibilmente con la disponibilità dei dati di migrazione</u>
	Avvio del progetto	
	Deployment dell'infrastruttura (DB, Sistemi operativi, Middleware) e degli applicativi	
	Popolamento dell'ambiente di collaudo con dati migrati dagli attuali ambienti di produzione, parametrizzazione dell'ambiente.	
	Inizio formazione personale dell'Area Sistemi Informativi di APS	

Fase	Attività	Tempistiche
B	COLLAUDO 1. Fine formazione personale dell'Area Sistemi Informativi 2. Collaudo ambiente con i dati di produzione, con l'obiettivo di: - verificare la congruenza dei dati importati - testare le funzionalità (requisiti funzionali e di integrazione) indicate ai successivi articoli ad eccezione di quelle dichiarate in sede di offerta tecnica quali: "IMPLEMENTAZIONE AL POST AVVIO" 3. Al termine del collaudo è previsto il deployment di un ambiente di Test 4. Formazione del personale	Durata massima prevista 60 (sessanta) giorni solari consecutivi con inizio entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla data di avvio progetto
C	GO LIVE A seguito del positivo superamento del collaudo delle funzionalità indicate ai successivi articoli, ad eccezione di quelle dichiarate in sede di offerta tecnica quali: "IMPLEMENTAZIONE AL POST AVVIO" , migrazione dei dati in effettivo e messa in produzione dell'applicativo con tempo di fermo macchina non superiore a 3 (tre) giorni lavorativi.	Durata massima 15 (quindici) giorni solari consecutivi a partire dalla data di positivo superamento del collaudo
D	POST AVVIO 1. Supporto "on-site" da parte dell'Appaltatore nella fase di Post Avvio. 2. Collaudo e messa in produzione delle funzionalità del software e di quelle dichiarate in sede di offerta tecnica quali "IMPLEMENTAZIONE AL POST AVVIO" . 3. Eventuali attività di messa a punto delle funzionalità collaudate nella fase B COLLAUDO 4. Messa in funzione dell'ambiente di Test	Durata massima 120 (centoventi) giorni solari consecutivi a partire dal termine della fase C. <u>Per il supporto "on-site" da parte dell'Appaltatore nella fase di Post Avvio si richiede la presenza presso le sedi delle Consorziati di 30 (trenta) giorni solari consecutivi. Le giornate rimanenti da remoto.</u>
E	CHIUSURA PROGETTO – Termine della fase di "post avvio"	Al termine della fase D

Articolo 3.2 – DURATA CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.

La durata del contratto di assistenza e manutenzione ordinaria e straordinaria è di n° **4 (quattro) anni** decorrenti dal primo giorno solare del mese successivo alla data di conclusione del progetto (**FASE E**), che attesterà la piena ed autonoma funzionalità ed operatività del software.

Articolo 4 – CARATTERISTICHE DELL'APPALTO.

Articolo 4.1 - QUALIFICA AGID.

Il Software dovrà rispondere ai requisiti dettati dalla normativa AGID (Agenzia per l'Italia Digitale).

Articolo 4.2 - PROTEZIONE DATI.

Il Software dovrà adempiere a quanto previsto dal GDPR (Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo ai dati personali).

Articolo 4.3 - CARATTERISTICHE FUNZIONALI GENERALI.

Il software gestionale oggetto del presente appalto dovrà coprire e gestire l'integrazione fra le seguenti **macro aree funzionali**:

- CRM - completo di tutti i dati relativi all'interazione con l'utente (Es. Gestione clienti, contratti, richieste amministrative, ecc...);
- integrazione di tutte le informazioni tra area Commerciale, amministrativa e tecnica;
- contabilità clienti (scheda contabile dare/avere, scadenziario, pagamenti, gestione delle sopravvenienze attive e passive, work flow automatizzato dei rimborsi su più canali, compensazioni partite, aging del credito, ecc...);
- metering - acquisizione e gestione dei consumi utenza, processo e della fotolettura;
- gestione preventivazioni lavori;

- f) billing - completo per le emissioni delle bollette e di tutte le fatturazioni accessorie quali le prestazioni di lavoro, fatturazione interessi legali, fatturazioni libere, etc..;
- g) RQSII, RQTI - gestione della qualità del servizio erogato, con particolare riferimento alla normativa vigente in materia (Del. ARERA n. 655/2015/R/Ildr e n. 917/R/Ildr ss.mm.ii e tutti i registri obbligatori);
- h) gestione degli incassi;
- i) gestione del credito ai sensi della normativa vigente (REMSI Del ARERA n.311/2019/R/Ildr);
- j) estrazione di tutti i dati necessari al controllo di gestione;
- k) estrazione dei dati catastali per le comunicazioni periodiche all'Agenzia delle Entrate;
- l) gestione Bonus Idrico aggiornato alle ultime Delibere ARERA;
- m) gestione del deposito cauzionale;
- n) gestione delle attività operative e tecniche;
- o) gestione utenze disalimentabili e non disalimentabili;
- p) reportistica contabile del ciclo attivo per l'esportazione verso il software di contabilità;
- q) portale web con piattaforma di accesso fruibile anche dai dispositivi mobili;
- r) acquisizione dati da telelettura contatori acqua.

Il software gestionale dovrà inoltre:

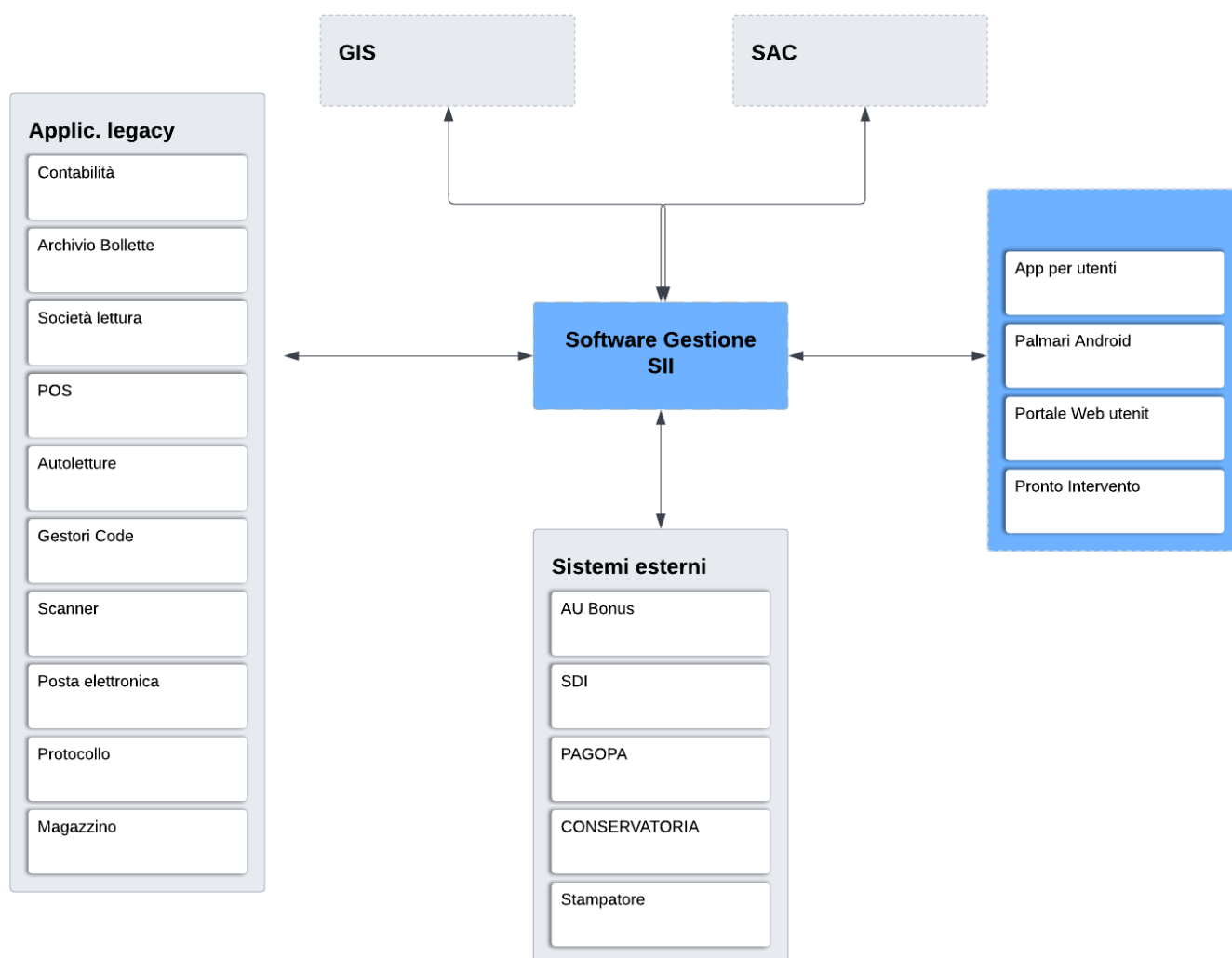
1. disporre di un meccanismo di profilatura utenti, integrato nell'active - directory aziendale, col quale sia possibile definire i permessi di accesso ai dati, l'esecuzione delle funzionalità, l'esecuzione della reportistica ed il comportamento dell'interfaccia (es. definire l'albero delle funzionalità abilitate per il profilo scelto per operatore);
2. garantire che, per ogni report che attinge ad informazioni articolate su più dimensioni, in particolare quelle cronologiche, sia sempre possibile applicare un filtro arbitrario e distintivo per ogni dimensione. Es: nel caso di un report di fatturato, deve essere possibile filtrare il report per range temporali arbitrari per ognuna delle dimensioni cronologiche ed anche contemporaneamente per più di esse (dalla data...alla data);
3. garantire la presenza, per tutti i report, di meccanismi di estrazione tali da poter ricostruire i risultati come se il report fosse stato lanciato ad una data arbitraria anteriore a quella corrente (c.d. "situazione al"). Nel caso in cui, durante la durata dell'Appalto, si individuassero strumenti di reportistica, tra quelli presenti nel software, che non rispettano il punto presente e quello precedente, l'Appaltatore dovrà implementare, senza costi aggiuntivi, tutte le modifiche necessarie al software e per quanto possibile ai dati, affinché i requisiti vengano rispettati;
4. includere uno strumento integrato che permetta lo sviluppo di report, più o meno complessi, successivamente fruibili attraverso voci di menù inserite nell'interfaccia standard. Questo a prescindere da sistemi esterni di analisi dei dati per la business intelligence;
5. una volta inseriti in forma definitiva i dati che generano valori aggregati o comunque particolarmente sensibili (esempio: inserito un valore di incasso), impedire la possibilità di rimuoverli. Le rettifiche/annullamenti dovranno essere possibili solo attraverso registrazioni successive di stesso valore e segno opposto. Eventualmente, in alternativa, il software deve implementare un meccanismo attraverso il quale dovrà essere sempre possibile risalire ad una rettifica dei dati particolarmente sensibili o che inficiano su valori aggregati importati o comunque meccanismi che permettano di risalire ai motivi di variazione dei dati nel tempo (es. report, lanciati in momenti diversi che per stessi parametri, danno risultati diversi);
6. garantire che, in ogni caso, non devono essere possibili operazioni di modifica/eliminazione di elementi che sottendono dati referenziati (esempio: eliminazione o modifica di una tariffa già usata nelle fatture di consumo);
7. tracciare le registrazioni per permettere di risalire alla data, all'ora e all'operatore che ha inserito o modificato il dato;
8. per i processi che riguardano operazioni massive, qualora un elemento presenti condizioni di errore, garantire la possibilità di esclusione per portare a termine l'intero processo. Nel caso in cui, durante la durata dell'appalto, si individuassero processi che non rispettano il corrente punto, l'Appaltatore dovrà implementare, senza costi aggiuntivi, tutte le modifiche necessarie al software ed ai dati, affinché il requisito venga rispettato;
9. fornire ogni report in cui sono presenti i campi di filtro per ognuno dei campi delle tabelle di alimentazione principali (esempio: l'elenco di fatture deve essere filtrabile per qualsiasi campo della fattura). Ogni report deve sempre presentare i campi di filtro e le opzioni per i campi non

primari ma essenziali per ottenere il risultato. L'Appaltatore dovrà implementare, senza costi aggiuntivi, tutte le modifiche necessarie al software e per quanto possibile a dati perché tale requisito sia sempre rispettato.

Articolo 4.4 - CARATTERISTICHE TECNICHE.

Articolo 4.4.1 - INTERFACCE APPLICATIVE.

Il nuovo sistema dovrà garantire il migliore livello di integrazione, sia a livello applicativo che tecnologico, con i sistemi gestiti direttamente o indirettamente da APS e/o dalle Società Consorziate e con altri sistemi esterni (altri sistemi aziendali o altri sistemi esterni gestiti da terzi). In particolare, nella figura seguente è rappresentata l'architettura applicativa target e le principali interfacce applicative che l'Appaltatore dovrà garantire:



I sistemi oggetto di fornitura sono rappresentati in azzurro dalle linee tratteggiate.

I sistemi rappresentati in grigio con linee tratteggiate saranno di prossima attivazione (non prima della conclusione della **FASE E**) e per essi l'Appaltatore si impegna a garantire un adeguato supporto per i futuri interfacciamenti.

I principali sistemi in figura sono descritti in tabella:

Elemento Applicativo	Caratteristiche	CONSORZIO SPA	SCA SRL	SA SPA
Software di Gestione; Portale WEB cliente finale; App cliente finale; Palmari Android; Pronto Intervento	È la Suite oggetto della presente fornitura. Il pronto Intervento è inteso come un canale al quale la società che svolge il			

Elemento Applicativo	Caratteristiche	CONSORZIO SPA	SCA SRL	SA SPA
	servizio di centralino dovrà interfacciarsi.			
Posta Elettronica	Il complesso degli applicativi per la gestione della posta elettronica aziendale.			
Gestore code	Il complesso dei dispositivi e degli applicativi per la gestione dei flussi di utenza agli sportelli.	custom	SOLARI	NETTIME
Scanner	Il complesso delle periferiche e degli applicativi per la scannerizzazione dei documenti cartacei.			
SAC	Le società consorziate sono interessate alla sperimentazione della telemisura in ambito idrico. L'offerente può fornire una panoramica dello stato dell'arte e delle soluzioni che sta adottando.			
Autoletture	Il canale telefonico dedicato per acquisizione e la validazione delle autoletture comunicate dai clienti finali.	Whatsapp/ Email/ Pec/ Call center – inserimento manuale	SIKUEL	whatsapp / e-mail / pec /
Società di Lettura	Interfacciamento con la società esterna incaricata della raccolta delle letture.			
Palmary Android	Dispositivi di tipo smartphone e tablet con SO Android su cui installare la App per le squadre operative/preventivisti comprensivo di supporto per firma grafometrica.			
POS	Dispositivo elettronico (terminale di pagamento) che consente di effettuare pagamenti mediante moneta elettronica, ovvero tramite carte di credito, di debito o prepagate.			
Contabilità	Il complesso degli applicativi dedicati alla gestione della contabilità aziendale.	GAMMA ENTERPRISE / ALYANTE - TEAMSISTEM	AHR ZUCCHETTI	MAGO.NET DI ZUCCHETTI
Magazzino	Il complesso degli applicativi per la gestione del magazzino (carichi/scarichi) e l'interfaccia al software di gestione del magazzino.	GAMMA ENTERPRISE / ALYANTE - TEAMSISTEM		MAGO.NET DI ZUCCHETTI
Archivio Bollette	Il complesso hardware e software dedicato			

Elemento Applicativo	Caratteristiche	CONSORZIO SPA	SCA SRL	SA SPA
	all'archiviazione delle bollette di consumo e delle fatture per lavori.			
GIS	Il complesso degli applicativi che permette l'acquisizione, registrazione, analisi, visualizzazione, restituzione, condivisione e presentazione di informazioni derivanti da dati geografici.			QGLS
SDI	Sistema informatico gestito dall'Agenzia delle Entrate in grado di ricevere fatture elettroniche emesse, effettuare controlli sui file ricevuti, inoltrare le fatture ai destinatari (privati, aziende e pubbliche amministrazioni).			
PagoPa	Sistema informatico, gestito da AgID, per i pagamenti elettronici verso la Pubblica Amministrazione in modalità standardizzata attraverso la piattaforma Nodo dei Pagamenti-SPC.			
SII - AU	Sistema informativo Integrato di Acquirente Unico per la gestione del bonus idrico introdotto dall'ARERA			
Conservatoria	Sistemi deputati alla Conservazione a norma.	MAGGIOLI	ADS GRUPPO FINMATICA - FATEL ZUCCHETTI - SIKUL MAGGIOLI	ARXIVAR
Stampatore	La società che esegue il servizio di stampa	SOSEL Srl		

Articolo 4.5 – TUTELA DATI, SICUREZZA INFORMATICA.

L'appaltatore dovrà garantire procedure di backup dei dati con cadenza giornaliera verso gli apparati indicati.

L'ambito a cui si riferiscono è costituito dai dati contenuti nel database del software utilizzato da APS e/o delle Società Consorziate e agli operatori comunque collegati all'attività svolta, trasmesso e/o elaborato dall'Appaltatore, integrati con le informazioni relative all'erogazione dei servizi.

Articolo 4.5.1 - CONFORMITÀ DELL'APPALTATORE A REQUISITI LEGISLATIVI IN MATERIA DI SICUREZZA E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI.

All'Appaltatore è richiesta la conformità alle seguenti normative:

- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali,
- Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2), recepita dal D. Lgs. 138/2024 in vigore da ottobre 2024, in materia di sicurezza informatica

- Codice in materia di protezione dei dati personali Dlgs n° 196/03 come modificato dal Dlgs n° 101/18, a tal fine, in fase di stipula del contratto, verrà contestualmente sottoscritta dall'Appaltatore l'accettazione della nomina a responsabile del trattamento, corredata dall'elenco dei nominativi dei dipendenti abilitati ad operare in qualità di Amministratore di Sistema.

- D.lgs. 231/2001 e successive integrazioni.

L'Appaltatore deve inoltre assicurare la conformità legislativa sull'utilizzo di materiale sottoposto a diritto d'autore e licenze per software necessari all'erogazione della fornitura in oggetto.

Articolo 4.5.2 – REQUISITI SICUREZZA.

Ai sensi della direttiva NIS2 (UE) 2022/2555 in materia di sicurezza informatica e del decreto di recepimento Dlgs138/24, **APS e/o le Società Consorziate** risultano essere nei settori ad alta criticità, nelle società definite **"Importanti"**. L'appaltatore dovrà fornire eventuali certificazioni che attestino la sua competenza in materia di sicurezza informatica (ad esempio, ISO27001) e fornire eventuali referenze di implementazione di misure di sicurezza informatica conformi alla NIS2.

L'appaltatore si impegna a fornire servizi di assistenza al software volti a garantire la conformità di APS e/o delle Società Consorziate ai requisiti della Direttiva NIS2.

L'appaltatore è tenuto a fornire supporto ad APS e/o alle Società Consorziate ai fini di effettuare una valutazione iniziale dei rischi informatici relativamente al software oggetto del presente appalto, identificando le vulnerabilità e le minacce più significative e le conseguenti misure di mitigazione e contromisure specifiche.

L'appaltatore dovrà mantenere una documentazione completa e aggiornata di tutte le attività svolte nell'ambito dei servizi di assistenza sul software. Tale documentazione dovrà essere messa a disposizione di APS e/o delle Società Consorziate.

Di seguito sono riportati i prerequisiti specifici di sicurezza che devono essere garantiti dall'Appaltatore nell'ambito del software fornito.

In particolare:

- l'applicativo oggetto della fornitura dovrà gestire l'identificazione e l'autenticazione di tutti i soggetti che accedono, in accordo alla policy di APS e/o delle Società Consorziate relativa alla protezione dei dati personali e a quanto previsto dal Regolamento Europeo GDPR in materia di "accountability";
- il sistema di identificazione e autenticazione deve utilizzare l'autenticazione a due fattori;
- il sistema deve consentire la registrazione e la visualizzazione del soggetto di cui al precedente punto che ha effettuato l'ultima modifica sui principali records che compongono un PDC. Oltre alla visualizzazione del soggetto, si richiede anche la visualizzazione della data e ora di avvenuta modifica. A titolo esemplificativo, è necessario conoscere chi e quando ha effettuato una modifica sull'anagrafica di un utente;
- il sistema deve supportare la definizione di profili customizzabili in funzione dei quali abilitare gli operatori che vi appartengono alla fruizione di sottoinsiemi limitati di funzionalità. La gestione delle autorizzazioni potrà andare dal generale (es. processo di fatturazione) fino alla singola funzionalità all'interno del processo;
- il sistema deve consentire l'abilitazione di determinati operatori all'utilizzo del sistema con riferimento a determinate aree geografiche (raggruppamento di comuni) precedentemente definite, nonché agli operatori dei call center utilizzati dalle Società Consorziate;
- l'Appaltatore, per l'intera durata del contratto, ai sensi del Regolamento Europeo GDPR, deve tempestivamente comunicare eventuali variazioni nei rapporti di lavoro e/o di mansione dei propri dipendenti e collaboratori coinvolti nel progetto. Questo per consentire ad APS e/o delle Società Consorziate la coerente modifica dei profili di autorizzazione ed autenticazione alla propria struttura;
- il sistema di autorizzazione deve essere costituito da profili di accesso coerenti con il minimo livello di privilegio necessario per l'esecuzione delle attività previste;
- qualsiasi azione o tentativo di azione critica ai fini di sicurezza (es. accesso degli amministratori di sistema o azione concordata con APS e/o delle Società Consorziate) deve essere tracciato in modalità non riconducibile ad una persona fisica (Identity Management e Log Management). I log devono essere conservati per almeno 6 mesi.

Articolo 5 – FUNZIONALITÀ RICHIESTE.

Articolo 5.1 – REQUISITI DI COMPLIANCE.

Requisito fondamentale è che il software deve essere adeguato per poter operare nel pieno rispetto della normativa vigente. In particolare, il software deve:

- a) nella sua interezza, garantire la corretta gestione della qualità contrattuale del servizio come richiesto da ARERA, tenendo conto di eventuali standard migliorativi definiti nella Carta del Servizio di APS;
- b) nella sua interezza, garantire la corretta gestione della qualità tecnica del servizio come richiesto da ARERA, tenendo conto di eventuali standard migliorativi definiti nella Carta del Servizio di APS;
- c) mettere a disposizione opportuni strumenti di reportistica per il monitoraggio di tutti gli standard generali e specifici stabiliti ai punti sub A e B del presente elenco;
- d) mettere a disposizione opportuni strumenti per la produzione dei registri della qualità tecnica e contrattuale così come richiesti da ARERA;
- e) operare il riconoscimento automatico degli eventuali indennizzi dovuti all'utenza come stabilito dalle delibere ARERA;
- f) rispondere alle normative di ARERA relative al Settore Idrico, inclusi l'unbundling, la qualità tecnica ed il servizio di misura all'utenza;
- g) essere corredato di tutta la reportistica e la documentazione di supporto richiesta da ARERA, sia di monitoraggio periodico sia per la verifica ispettiva in modo rapido ed efficace;
- h) prevedere estrazioni con query libere da database, attraverso apposita interfaccia con selezione dei vari campi e filtri;
- i) garantire la congruità e la conservazione dei dati così come richiesto da ARERA;
- j) essere conforme ai requisiti stabiliti dal Regolamento EU 679/2016 in materia di privacy. Ad esempio: sicurezza adeguata a mantenere protetti i dati personali; gestione della pseudonimizzazione dei dati personali; crittatura, ove necessario.

Articolo 5.2 – GESTIONE CLIENTI, CONTRATTI E RICHIESTE AMMINISTRATIVE.

Per tale macroarea il software deve operare le seguenti funzionalità:

- a) anagrafica cliente, articolata nei seguenti principali elementi collegati tra loro:
 - punti di prelievo dell'acquedotto (PDC),
 - punti di scarico in fognatura (PSF),
 - titolari dei contratti di fornitura,
 - contratti di fornitura,
 - elementi di misura;
- b) apertura della nuova fornitura;
- c) attivazione, disattivazione, voltura/subentro di una fornitura esistente, inclusa voltura a titolo gratuito;
- d) richiesta di preventivo con eventuale sopralluogo per lavori semplici o complessi per allacciamenti idrici e/o fognari;
- e) richiesta di verifica funzionamento misuratore/pressione fornitura;
- f) gestione delle richieste di rettifica fattura;
- g) gestione delle richieste di allaccio in fogna;
- h) gestione dell'agenda appuntamenti integrata;
- i) gestione richiesta scritta informazioni;
- j) gestione del reclamo scritto;
- k) variazione anagrafica;
- l) rateizzazioni;
- m) elaborazione piano di rientro del debito ai sensi della normativa vigente;
- n) attivazione/variazione servizi accessori (es: bolletta via e-mail, servizi di messaggistica SMS);
- o) richiesta attivazione SEPA/variazione di modalità di pagamento;
- p) consultazione e stampa reportistica di tutte le informazioni della fornitura (contratti, stampa bollette, stampa rate, stampa estratto conto, stampa elenco letture, etc);
- q) gestione contratti irregolari;
- r) invio di comunicazioni relative a pratiche;
- s) emissione fatture e note credito a sportello;

- t) gestione richieste di limitazione, sospensione disattivazione per morosità;
- u) riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità
- v) gestione degli allegati;
- w) modulistica personalizzata;
- x) gestione Fondo di Garanzia per perdite occulte;
- y) export massivo degli ordini di lavoro per essere processati attraverso il software esterno in uso da APS e/o Società Consorziate (es. txt, excel. Csv. Etc...);
- z) import massivo degli ordini di lavoro acquisiti dal software esterno in uso da APS e/o Società Consorziate con il monitoraggio dei tempi previsti dalla Regolazione della Qualità contrattuale vigente e s.m.i. tramite apposito tracciato da concordare con APS e/o Società Consorziate;
- aa) note attività.

Si precisa che l'elenco è a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, rappresentando le funzionalità minime richieste.

Laddove previste, tutte le operazioni devono sempre integrarsi, nella loro esecuzione con i moduli di gestione della qualità tecnica e contrattuale.

Articolo 5.3 – METERING.

Per tale macroarea il software deve operare le seguenti funzionalità:

- a) programmazione delle attività di rilevazione dei dati di misura;
- b) inserimento e modifica puntuale delle letture (singola e massiva);
- c) annullamento lettura attraverso scarto;
- d) gestione delle eccezioni: il software deve comprendere tutte le funzionalità e tutti gli algoritmi necessari per l'identificazione delle anomalie/irregolarità (consumi anomali), attivando il processo di validazione del dato di misura;
- e) organizzazione e suddivisione delle utenze da leggere per gruppi definibili. Il flusso estraibile nei formati .xls e/o .csv deve essere importabile nel software di gestione giri di lettura esterno in uso da APS;
- f) ricerca delle utenze sprovviste di lettura con indicazione della data di riferimento (es. data da...a...) esportabili nei formati .csv e/o .xls;
- g) export nei formati .csv e/o .xls archivio letture diviso per tipologia di utenza;
- h) export nei formati .csv e/o .xls dei dati afferenti il registro di misura ai fini dell'assorbimento degli obblighi derivanti dalla Del. 655/2015/R/Idr e s.m.i.;
- i) export nei formati .csv e/o .xls dell'elenco dei punti di prelievo/fornitura con indicazione di tutte le informazioni di riferimento, es. misuratore n...etc...;
- j) import massivo delle letture proveniente dall'applicativo esterno in uso da APS, sulla base degli ordini di lettura emessi ed eventualmente anche senza emissione di ordine di lettura, con possibilità di aggiornare automaticamente le informazioni del misuratore nel momento del caricamento (es. numero cifre, accessibilità di lettura, etc);
- k) integrazione tra il Sistema e dispositivi portatili Android di APS (dotati di apposita App offerta dall'Appaltatore), per la raccolta letture e gestione informazioni accessorie
- l) raccolta letture mediante Canale telefonico delle autoletture
- m) raccolta letture mediante Sportello Online e apposita App installata sullo smartphone del Cliente finale (offerta dall'Appaltatore);
- n) raccolta letture mediante Sistema di Telelettura;
- o) calcolo e aggiornamento del CA- consumo annuo, ricostruzione automatica del dato di misura, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante ed aggiornamento automatico della frequenza di lettura;
- p) validazione delle misure di utenza;
- q) analisi, verifica e validazione delle letture da fatturare;
- r) conferma e scarto delle letture da fatturare (con conservazione storica delle letture scartate);
- s) analisi, variazione puntuale e massiva del CA;
- t) storicizzazione del CA;
- u) collegamento all'archivio documentale per Punto di prelievo/Misuratore (foto-letture, documenti, etc...);
- v) acquisizione ed archiviazione della fotolettura archiviata sul punto di prelievo dell'utenza;
- w) classificazione geografica delle forniture/punti di riconsegna (suddivisione in zone ed ottimizzazione dei percorsi di lettura);

- x) reportistica sulle misure richiesta da ARERA;
- y) export delle informazioni utili per la comunicazione del giro lettura al cliente finale (es. telefono, e-mail, etc...);
- z) informazioni dati tecnici sulla fornitura e sul misuratore;
- aa) stima delle letture;
- bb) ricostruzione dei consumi;
- cc) gestione delle anomalie di consumo.

Si precisa che l'elenco è a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, rappresentando le funzionalità minime richieste.

Laddove previste, tutte le operazioni devono sempre integrarsi, nella loro esecuzione con i moduli di gestione della qualità tecnica e contrattuale.

Articolo 5.4 – GESTIONE PREVENTIVAZIONE LAVORI.

Per tale macroarea il software deve operare le seguenti funzionalità:

- a) processi di gestione delle pratiche e gestione agenda appuntamenti per sopralluoghi ed altri interventi operativi;
- b) classificazione geografica delle richieste;
- c) modalità di acquisizione delle richieste;
- d) gestione della preventivazione (dal sopralluogo all'accettazione del preventivo) con tracciatura dei tempi ai fini dei calcoli dei livelli di qualità servizio SII;
- e) elaborazione e stampa del preventivo;
- f) elaborazione, stampa e rendicontazione del consuntivo;
- g) archiviazione delle comunicazioni elettroniche e digitalizzazione dei documenti cartacei collegati alle prestazioni;
- h) struttura logica rete acquedotto:
 - censimento dei serbatoi,
 - censimento delle condotte,
 - censimento delle prese,
 - predisposizione per la gestione della telelettura,
 - associazione dei punti di prelievo PDC alle prese,
 - associazione delle prese ai serbatoi,
 - censimento e comunicazione delle interruzioni;
- i) struttura logica rete fognatura:
 - censimento dei collettori,
 - censimento dei depuratori,
 - associazione dei punti di scarico ai collettori/depuratori,
 - associazione dei punti di scarico PSF ai punti di prelievo PDC.

Articolo 5.5 – BILLING – FATTURAZIONE DEI CONSUMI ALLE FORNITURE IDRICHE.

Per la macroarea l'applicativo deve operare per la generazione delle fatture libere o di massa, nonché verso la Pubblica Amministrazione. Esso deve contemplare almeno le seguenti funzionalità:

- a) gestione dei cicli di fatturazione e piani tariffari secondo la Delibera ARERA n. 655/2015/R/Idr s.m.i. e il Testo Integrato TICS, con registrazione storica/versionale delle variazioni ai fini di eventuali conguagli tariffari;
- b) gestione listini relativi alle diverse prestazioni accessorie alla fornitura;
- c) gestione registri IVA;
- d) gestione IVA;
- e) fatturazione elettronica;
- f) gestione dei rimborsi e riaccrediti in bolletta successive;
- g) gestione delle partite addebitabili nelle bollette successive;
- h) gestione del deposito cauzionale;
- i) emissione delle fatture ai sensi della Del. 547/2019/R/Idr e s.m.i. sulla prescrizione biennale;
- j) gestione delle informazioni sulla depurazione ai sensi della Sentenza Corte Costituzionale n. 335/2008 e successive integrazioni o introduzioni di legge;
- k) calcolo, analisi e fatturazione del Bonus Idrico (Del. TIBSI e s.m.i.);
- l) report per estrazione dati Bonus Idrico SII per le dichiarazioni obbligatorie richieste dall'Autorità;
- m) calcolo, analisi e variazione delle voci di indennizzo da fatturare;

- n) analisi e variazione delle voci extra-consumi da fatturare;
- o) gestione della messaggistica puntuale e massiva in bolletta;
- p) personalizzazione del layout bolletta;
- q) gestione della struttura logica/funzionale dei gruppi di utenze da fatturare anche in considerazione della frequenza di fatturazione;
- r) aggiornamento della frequenza di fatturazione e verifica del rispetto degli standard della qualità contrattuale;
- s) monitoraggio del rispetto dei livelli di qualità di fatturazione;
- t) selezione puntuale e massiva dei servizi da fatturare;
- u) analisi dei gruppi di forniture selezionate (numerica attesa, numerica effettiva, eventuali mancate selezioni);
- v) calcolo di qualunque tipologia di fattura in prova;
- w) analisi del risultato di prova:
 - reportistica per importi;
 - reportistica di scostamento delle medie di importo/quantità (per consumi, per altri importi, etc...);
 - reportistica degli errori (esaustiva e facilmente intellegibile);
 - reportistica sulle casistiche contemplate dalla Delibera ARERA n. 547/2019/R/Idr e s.m.i.;
 - reportistica sui bonus fatturati;
 - reportistica di riepilogo sintetico per voce contabile;
- x) consolidamento della fatturazione;
- y) reportistiche sulle emissioni definitive;
- z) statistiche su fatturato, mc fatturati, comune, tipologie utenza e competenza anche ai fini delle estrazioni per il calcolo della tariffa;
- aa) produzione dei documenti di pagamento, bollettini postali, CBILL per il pagamento per mezzo di PagoPA;
- bb) processo di stampa delle bollette attraverso la produzione di un flusso xml e generazione dei pdf, con la possibilità, per APS, di scegliere quale delle due opzioni utilizzare;
- cc) produzione massiva dei pdf delle singole bollette emesse per lotto di fatturazione;
- dd) deve essere garantita la possibilità di selezione per tipologia Cat. Utenza/postali/e-mail/rateizzate, b2b, b2c;
- ee) invio bollette vie e-mail;
- ff) possibilità di avvalersi di un intermediario che trasmetta i file .xml prodotti dall'applicativo e restituisca gli esiti che dovranno essere processati dall'applicativo stesso;
- gg) gestione degli esiti FE (correzione C.F./P.IVA errati e segnalati da SDI con conseguente ri-emissione o annullamento della bolletta);
- hh) annullamento puntuale e massivo di bollette;
- ii) emissione (a consumo, a partite, ecc) ed annullamento bolletta singola;
- jj) elaborazione, analisi in prova e rilascio in effettivo dei conguagli tariffari (per qualsiasi componente di bolletta);
- kk) azzeramento bollette con importi inferiori ad un limite preimpostato;
- ll) fatturazione dei reflui industriali;
- mm) fatturazione dei condomini;
- nn) fatturazione vendita all'ingrosso;
- oo) fatturazione degli indennizzi da erogare;
- pp) fatturazione interessi moratori;
- qq) fatturazione personalizzata ad-hoc per i contratti cessati al fine di garantire gli standard minimi di qualità commerciale;
- rr) fatture di rettifica a seguito di variazioni tariffarie o di comunicazione di lettura da parte del Cliente;
- ss) fatture relative a partite extra;
- tt) fatture per lavori/prestazioni derivanti da preventivi/consuntivi;
- uu) fatture di ricalcolo a fronte segnalazioni perdite occulte;
- vv) comunicazioni personalizzate in fattura;
- ww) produzione dei prospetti periodici di fatturazione da comunicare all'ARERA;
- xx) reportistica per le dichiarazioni CSEA;

yy) reportistica varia sulle quantità e sulle voci fatturate.

Si precisa che l'elenco è a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, rappresentando le funzionalità minime richieste.

Laddove previste, tutte le operazioni devono sempre integrarsi, nella loro esecuzione con i moduli di gestione della qualità tecnica e contrattuale.

Articolo 5.6 – RQSII – RQTI – GESTIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA (DELIBERA ARERA N. 655/2015/R/IDR E N.917/2017/R/IDR)

Per tale macroarea il software deve operare le seguenti funzionalità:

- a) integrazione automatica con tutte le aree funzionali di procedura interessate alla qualità contrattuale e tecnica, con particolare riferimento alla tenuta dei registri degli indicatori RQSII ed RQTI richiesti dalla normativa (da M0 a M6, da S1 a S3, registri RQTI degli indennizzi, ecc...);
- b) reportistica per la verifica dell'andamento degli indicatori;
- c) analisi calcolo e rettifica degli indennizzi dovuti al mancato rispetto degli standard qualitativi;
- d) produzione dei prospetti periodici da comunicare ad ARERA ai fini RQTI e RQSII;
- e) Possibilità di censire gli assets per la gestione delle comunicazioni al cliente finale circa le interruzioni della fornitura.

Si precisa che l'elenco è a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, rappresentando le funzionalità minime richieste.

Laddove previste, tutte le operazioni devono sempre integrarsi, nella loro esecuzione con i moduli di gestione della qualità tecnica e contrattuale.

Articolo 5.7 – CASH, GESTIONE DEGLI INCASSI.

Per tale macroarea il software deve operare le seguenti funzionalità:

- a) riscontro puntuale e massivo di un documento del ciclo attivo;
- b) gestione di conti di incasso multipli;
- c) gestione della corresponsione dei rimborsi al cliente;
- d) import, analisi, e gestione flussi postali;
- e) import, analisi e gestione flussi altre modalità di pagamento (incluse quelle provenienti da canali online);
- f) import, analisi e gestione incassi e mancati incassi SEPA;
- g) gestione, import/export flussi PagoPA;
- h) reportistica incassi per periodo, tipologia di incasso/numero di conto/cliente/zona geografica;

Si precisa che l'elenco è a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, rappresentando le funzionalità minime richieste.

Laddove previste, tutte le operazioni devono sempre integrarsi, nella loro esecuzione con i moduli di gestione della qualità tecnica e contrattuale.

Articolo 5.8 – GESTIONE DEL CREDITO.

Per tale macroarea il software deve operare le seguenti funzionalità:

- a) gestione della scadenza del credito del ciclo attivo;
- b) calcolo, analisi e validazione delle partite di morosità;
- c) gestione dei rimborsi singoli e massivi;
- d) gestione delle posizioni che presentato crediti e debiti con possibilità di effettuare automaticamente la compensazione;
- e) estratto conto del Cliente;
- f) rateizzazioni;
- g) gestione stragiudiziale e giudiziale del credito (singolo o massivo) iva inclusa la gestione degli affidi legali interni o a società di riscossione;
- h) calcolo ed emissione dei solleciti di pagamento in base alla normativa di riferimento:
 - solleciti di diverso tipo e livello. Contenuto minimo sono le prescrizioni della Delibera 311/2019/R/Idr e s.m.i.;
 - possibilità di identificare le posizioni cliente o le fatture da escludere dal recupero crediti per motivazioni di diversa natura. Congelamento/blocco lavorazione;
 - personalizzazione dei contenuti dei documenti emessi a vario titolo;
- i) gestione posizioni affidate all'esterno a diverso titolo (Incaricato esterno, sia società che libero professionista);
- j) analisi e monitoraggio del credito con report di aging;

- k) gestione piani di rientro e dei relativi metodi di pagamento;
- l) gestione massiva delle comunicazioni inviate a mezzo a/r, p.e.c. etc...;
- m) gestione degli ordini di chiusura per morosità (gestire le richieste di sospensione in maniera semi-automatica in funzione dello stato di morosità del singolo documento del cliente);
- n) gestione degli ordini di riapertura da morosità (gestire le richieste di sospensione in maniera semi-automatica in funzione dello stato di morosità del singolo documento del cliente);
- o) export degli elenchi di limitazione, sospensione, disattivazione per l'import su sistema esterno in uso da APS;
- p) analisi ed esecuzione degli stralci massivi e puntuali, gestione delle sopravvenienze attive e passive;
- q) reportistica per il calcolo del fondo svalutazione;
- r) estrazione di tutte le informazioni necessarie in formato excel, csv, etc;

Si precisa che l'elenco è a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, rappresentando le funzionalità minime richieste.

Laddove previste, tutte le operazioni devono sempre integrarsi, nella loro esecuzione con i moduli di gestione della qualità tecnica e contrattuale.

Articolo 5.9 – REPORTISTICA CONTABILE DEL CICLO ATTIVO PER ESPORTAZIONE VERSO IL SOFTWARE DI CONTABILITÀ.

Per la macroarea il software deve operare le seguenti funzionalità:

- a) reporting di base normativa;
- b) reporting personalizzato;
- c) piani di contabilità;
- d) estrazioni dati ai fini dei bilanci;
- e) reportistica di riepilogo per voce contabile delle fatture emesse;
- f) reportistica di riepilogo per canale contabile degli incassi;
- g) export registro IVA almeno su due tipologie: in dettaglio ed in riepilogo;
- h) reportistica di riepilogo delle componenti tariffarie ai fini dei prospetti periodici ARERA;
- i) produzione del flusso di alimentazione "fatturato" del software contabile esterno con ripartizione per comune delle competenze, voce di fatturazione e voce di ricavo;
- j) produzione del flusso di alimentazione "incassato" del software contabile esterno;
- k) situazione dei crediti ad una determinata data di riferimento, suddiviso con il dettaglio della singola fattura.

Si precisa che l'elenco è a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, rappresentando le funzionalità minime richieste.

Laddove previste, tutte le operazioni devono sempre integrarsi, nella loro esecuzione con i moduli di gestione della qualità tecnica e contrattuale.

Articolo 5.10 – GESTIONE TECNICA.

Per la macroarea il software deve operare le seguenti funzionalità:

- a) gestione lavori ed interventi;
- b) pronto intervento;

Si precisa che l'elenco è a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, rappresentando le funzionalità minime richieste.

Laddove previste, tutte le operazioni devono sempre integrarsi, nella loro esecuzione con i moduli di gestione della qualità tecnica e contrattuale.

Articolo 5.11 - SERVIZI ACCESSORI.

Per la macroarea il software deve operare le seguenti funzionalità:

Articolo 5.11.1 - PORTALE WEB - PER LO SPORTELLO ONLINE.

Il software deve includere una interfaccia WEB per lo sportello on-line che deve rispondere alle funzionalità del sistema di cui al presente CSA.

Il software dovrà essere integrato con il portale web di APS, garantendo un accesso diretto alle informazioni presenti per il cliente finale.

Dovrà essere prevista una gestione delle credenziali di accesso nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati e dovrà poter utilizzare sistemi di autenticazione come lo SPID e la CIE, usati per accedere ai servizi online della pubblica amministrazione con un'identità digitale unica. Le funzionalità minime richieste sono la visualizzazione dell'estratto conto delle fatture e delle letture. Altresì dovrà prevedere il download di una copia della fattura in pdf, con annesso bollettino di

pagamento, la possibilità di comunicazione dell'autolettura, la verifica delle proprie informazioni anagrafiche e la possibilità di upload di documenti.

La comunicazione di tale interfaccia WEB verso l'utente dovrà essere criptata utilizzando appositi certificati.

L'interfaccia dovrà essere conforme alle direttive AGID.

Il portale dovrà essere consultabile e fruibile da dispositivi mobili con una risoluzione adattiva dello schermo.

Articolo 6 - MODALITÀ DI ESECUZIONE.

Articolo 6.1 - PREMESSA

Nei paragrafi seguenti viene riportata una descrizione generale delle modalità di svolgimento delle attività richieste all'Appaltatore in fase di sviluppo di progetto.

APS si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone preavviso all'Appaltatore.

Inoltre, tali modalità di esecuzione possono essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Appaltatore, e possono essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità delle singole funzionalità/progetti/interventi (obiettivi).

Inoltre, APS si riserva di chiedere all'Appaltatore di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: template di registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

APS si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza.

Si sottolinea che all'Appaltatore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate da APS; l'Appaltatore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

APS si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso la richiesta di reportistica *ad hoc*.

Articolo 6.2 - NOMINA DEL RESPONSABILE DI PROGETTO.

L'Appaltatore deve provvedere a sua cura e spese a quanto necessario affinché le forniture risultino complete e funzionanti in conformità ai documenti contrattuali: a tal scopo l'Appaltatore dovrà indicare un proprio Responsabile di Progetto e comunicare tempestivamente eventuali variazioni dello stesso.

Compito del Responsabile di Progetto, per tutta la durata della contratto, sarà quello di interfacciarsi con il/i responsabile/i individuato/i da APS e/o dalle Società Consorziate e con questo/i ultimo/i concordare, anche in base alle tempistiche previste dal presente CSA, la schedulazione delle attività di progetto, l'impiego di risorse, la gestione delle forniture, delle manutenzioni, la conduzione del collaudo, la gestione dei rischi, degli incidenti e quanto altro necessario al corretto svolgimento della fornitura

Articolo 6.3 - MIGRAZIONE DEI DATI.

L'Appaltatore una volta installato il software, dovrà effettuare la migrazione dei dati dagli applicativi dei fornitori uscenti al nuovo software, con modalità tali da garantire l'erogazione dei servizi senza interruzione di continuità durante la migrazione stessa, e senza interruzione delle attività di ufficio degli operatori APS e/o Società Consorziate utilizzatori del software.

Sarà onere di APS e/o delle Società Consorziate fornire all'Appaltatore il tracciato elaborato dai fornitori uscenti utile alla migrazione dei dati.

Ogni eventuale onere di conversione dei dati ai fini della migrazione, forniti sulla base dei tracciati elaborati dai fornitori uscenti e consegnati da APS e/o dalle Società Consorziate, si intende ricompreso nell'importo a base di gara. Pertanto, non saranno riconosciute somme addizionali a quanto stimato alla voce A1 della tabella di cui al precedente art.2.

La migrazione sarà a totale cura ed onere dell'Appaltatore e pertanto ricompresa nel prezzo di contratto. APS e/o le Società Consorziate garantiranno piena collaborazione all'Appaltatore affinché tale operazione proceda a buon fine.

Si rimarca, inoltre, che l'Appaltatore dovrà fornire a termine del contratto tutti i dati presenti sul database in un formato accessibile per un'eventuale importazione su altro database (CSV, XML, JSON).

Articolo 6.4 - AVVIO DEL PROGETTO.

Ai fini della messa in produzione del nuovo ambiente software, si prevede una fase di avvio del progetto per la quale l'Appaltatore dovrà prevedere la produzione e consegna di un Piano di Progetto delle singole attività previste, in linea con le indicazioni di massima di cui all'articolo **3.1 - ATTIVITÀ E TEMPISTICHE** (FASI da A a E).

Le attività di progetto dovranno comprendere:

- analisi ed affinamento delle specifiche minime relative al soddisfacimento dei singoli macro - requisiti di cui ai precedenti paragrafi;
- deployment dell'infrastruttura (attività sistemistiche), implementazione del sistema e parametrizzazione, popolamento dati ambiente di test/collaudato, attività di formazione on - site del personale di APS e/o delle Società Consorziate. (**FASE A – DEPLOYMENT**);
- attività del collaudo dei requisiti di sistema con i dati di produzione, test di integrazione del sistema con ambienti legacy. Deployment ambiente di test. Formazione (**FASE B – COLLAUDO**);
- attività di migrazione dei dati in produzione, rilascio in produzione dell'ambiente software, test delle funzionalità (ad eccezione di quelle dichiarate in sede di offerta con grado di implementazione "IMPLEMENTAZIONE AL POST AVVIO"), supporto on-site (**FASE C – GO LIVE e FASE D – POST AVVIO**).

ATTENZIONE: il piano delle attività dovrà comunque essere redatto anche in coerenza con le normali attività svolte da APS e/o dalle Società Consorziate, con l'obiettivo di evitare ritardi nella fatturazione e inadempienze nelle comunicazioni verso gli enti regolatori del settore (ARERA, Ente d'Ambito, CSEA, etc.).

Articolo 6.4.1 - AVVIO DEL PROGETTO – DOCUMENTAZIONE.

Nella fase di avvio del progetto, entro **10 (dieci) giorni solari** dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione/consegna del servizio, l'Appaltatore dovrà prevedere la produzione e la consegna della seguente documentazione, con il dettaglio delle informazioni richieste:

- piano di progetto,
- numero e tipo di risorse impiegate per ciascuna attività,
- definizione delle milestones di progetto (distinte per attività),
- date di inizio/fine delle attività,
- effort risorse di APS e/o Società Consorziate e/o terze parti,
- dettaglio descrizione delle componenti tecnologiche,
- descrizione dell'architettura che dovrà essere predisposta e delle componenti applicative previste (interfacce verso i sistemi attualmente utilizzati dalle Società Consorziate),
- descrizione degli eventuali vincoli previsti in funzione di una scalabilità della soluzione: rappresentare nello specifico gli scenari previsti in termini di volumi incrementali supportati, tempi e costi.

Articolo 6.4.2 - ATTIVITÀ DI DEPLOYMENT

L'attività di deployment, da iniziare entro e non oltre **30 (trenta) giorni solari consecutivi** dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione/consegna del servizio con le tempistiche illustrate all'articolo **3.1 - ATTIVITÀ E TEMPISTICHE**, ha lo scopo di rendere disponibile l'ambiente software di collaudo in tutte le sue funzionalità (ad eccezione di quelle dichiarate in sede di offerta con grado di implementazione "IMPLEMENTAZIONE AL POST AVVIO") e con i dati e le parametrizzazioni richieste da APS e/o dalla Società Consorziate.

Articolo 6.4.3 - DEPLOYMENT DELL'INFRASTRUTTURA E DEGLI APPLICATIVI.

Le attività di deployment dell'infrastruttura e degli applicativi devono comprendere:

1. stesura di un documento ("Operational Model") con il dettaglio dell'architettura dell'Ambiente Software (Server, Database, Application Server, ecc.) e schema di interconnessione dei vari componenti
2. installazione dell'RDBMS ed attività sistemistiche connesse ad una corretta politica di backup. Tale attività sarà eseguita in collaborazione con APS e/o Società Consorziate. A questo proposito l'Appaltatore dovrà redigere apposito documento operativo,
3. installazione software applicativo con identificazione delle modalità di accesso, ulteriori parametrizzazioni sistemistiche degli ambienti.

Articolo 6.4.4 - POPOLAMENTO DATI E PARAMETRIZZAZIONE (AMBIENTE DI COLLAUDO).

Le attività comprendono almeno:

1. importazione all'interno nuovo database fornito dall'Appaltatore dei dati attualmente presenti nei database dei gestionali delle Società Consorziate;
2. verifica della corretta importazione;
3. parametrizzazione dell'ambiente software anche sulla base delle indicazioni fornite da APS e/o Società Consorziate;
4. test interni di funzionamento dell'ambiente di test/collauda da parte dell'Appaltatore in merito dall'importazione dei dati di produzione,

L'Appaltatore deve garantire:

- dati di testata delle bollette non pagate o parzialmente pagate indipendentemente dall'anno di emissione in modo da consentirne il corretto incasso;
- dati degli acconti aperti (valutazione di un eventuale azzeramento degli acconti sulla base di una possibile lettura di sponda);
- dati di tutte le letture presenti nel sistema;
- catena delle sostituzioni dei misuratori sul PDC;
- dati dei singoli pagamenti imputati a tutte le bollette migrate compresa la gestione delle rateizzazioni;
- dati relativi allo storico degli stati di morosità e/o pratiche connessi alle attività di recupero crediti ad una bolletta (sollecito, preavviso di sospensione);
- dati delle richieste prestazioni RQSI a partire dal 01.07.2017;
- catena dei subentri dei clienti finali sui punti di fornitura;
- il collegamento alle bollette disponibili in formato PDF;
- il collegamento agli ordini di Intervento, dei contratti e delle comunicazioni;

L'Appaltatore e APS dovranno pianificare i tempi di migrazione individuando le eventuali attività la cui esecuzione può essere posticipata dopo il GO LIVE.

Articolo 6.4.5 - DEPLOYMENT – DOCUMENTAZIONE.

Nella fase di deployment, l'Appaltatore dovrà prevedere la produzione e consegna della seguente documentazione, con il dettaglio delle informazioni richieste:

1. elenco delle parametrizzazioni effettuate nell'Ambiente Software,
2. elenco dei test preliminari effettuati dall'Appaltatore sull'Ambiente Software e relativo esito.

Articolo 6.5 – PROVE DI FUNZIONALITA' E COLLAUDO.

Al termine del processo di migrazione, l'Appaltatore dovrà svolgere, alla presenza dei referenti di APS, tutti i test e le prove di funzionalità necessari a verificare la piena e corretta operatività del prodotto, all'esito dei quali dovrà essere effettuato il collaudo, previa validazione dei dati, che consente di stabilire, tra le parti, in modo univoco ed oggettivo, la congruità della migrazione.

La validazione deve includere almeno le seguenti aree dati:

1. stradario: verifica numerica, verifica codice/descrizione, codice/zona geografica, codice/forniture sottese per stato e tipo;
2. anagrafe clienti: verifica numerica, verifica codice/nominativo, codice fiscale, partita iva, codice univoco, codice servizi sottesi per stato e tipo;
3. anagrafe contratti: verifica numerica per tipologia d'uso TICS, modalità di pagamento, modalità di recapito bolletta, condizioni economiche (fognatura e depurazione), numero dei componenti del nucleo familiare, bonus sociale attivo o ancora da fatturare;
4. anagrafe forniture: verifica numerica, per classe ARERA, per stato fornitura;
5. contatori: verifica numerica, per stato contatore, ultima lettura rilevata, abbinamenti fornitura/matricola per stato e tipo;
6. letture: verifica numerica, numerica/fornitura, fornitura/volume letto totale, fornitura/volume letto anno precedente, fornitura/volume letto anno corrente, fornitura/ultima lettura per stato e tipo;
7. bollette: verifica numerica, totale fattura/anno, fornitura/numero fatture emesse, anno (competenza)/volume fatturato, fornitura/volume fatturato (totale), righe preparate; cliente/volume fatturato (totale), fornitura/ valore fattura (totale), cliente/valore fattura totale), imposte totali (IVA)/anno, imposte totali (IVA) anno corrente/cliente per stato e tipo;
8. verifica numerica censimento degli impianti;
9. fatture/note credito: verifica numerica, totale tipo doc./anno, cliente/importo fatturato (totale);
10. crediti: credito al 31/12/anno, fornitura/credito, cliente/credito, cliente/doppi pagamenti, fornitura/doppi pagamenti;

11. migrazione ed aggancio per ogni fornitura sottesa alla domiciliazione delle fatture (SEPA) già attivata con il precedente applicativo;
12. partite aperte: verifica numerica, fornitura/numerica, fornitura/importi, fornitura/IVA attesa. La validazione dati si riterrà conclusa quando, alla data stabilita di passaggio e al minimo per le verifiche e nella tabella sopra esposta, i valori di aggregato/dettaglio saranno uguali tra i due sistemi. L'aggiudicatario, senza costi aggiuntivi, dovrà, in caso di necessità, bonificare i dati post collaudo, nel caso in cui vengano rilevate incongruità e/o manomissione dei dati importati e a seguito di qualsiasi implementazione al sistema di gestione successiva al rilascio.

L'Appaltatore, contemporaneamente alle suddette attività, dovrà formare il personale per l'utilizzo del software.

L'elenco è puramente indicativo, altre tipologie di attività possono essere richieste da APS ed i costi di rilascio sono a carico dell'Appaltatore.

APS ha la facoltà di verificare, in qualsiasi momento, durante l'esecuzione del servizio, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni. A tal fine potranno essere utilizzate le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità del servizio. I controlli saranno di tipo sistematico o a campione. Verifiche e controlli effettuati da APS non potranno essere invocati dall'Appaltatore come interferenze nella esecuzione dei servizi appaltati.

Qualora APS rilevi delle carenze nella esecuzione delle prestazioni, ne darà comunicazione all'Appaltatore, il quale dovrà immediatamente colmare le lacune lamentate. Se ciò non dovesse avvenire in maniera soddisfacente APS si riserva il diritto di applicare le penali previste nello schema di contratto ed eventuali altri provvedimenti restrittivi previsti sempre dallo schema di contratto e dalla normativa vigente, previa contestazione all'Appaltatore che avrà facoltà di formulare le sue osservazioni/deduzioni.

L'attività di collaudo del sistema, svolta presso la sede di APS e/o Società Consorziate, ha l'obiettivo di verificare il buon funzionamento complessivo del sistema e la sua aderenza ai requisiti funzionali richiesti e offerti.

Il collaudo, individuato in due momenti distinti del progetto (fase "**COLLAUDO**" e fase "**POST AVVIO**"), sarà organizzato per le diverse aree funzionali del prodotto.

Le attività di collaudo comprenderanno:

- Test funzionalità di Prodotto,
- Test di integrazione con sistemi aziendali in uso (ad esempio software di contabilità e magazzino).

Per ognuno dei requisiti funzionali individuati, l'Appaltatore, almeno **30 giorni solari** prima della data di inizio collaudo, dovrà produrre un elenco dei casi di test che verranno condivisi con APS e da questa eventualmente integrati.

Durante la fase di collaudo, APS dovrà certificare il buon funzionamento delle principali *functionality* del sistema e la loro aderenza ai requisiti funzionali espressi e condivisi.

In caso di esito negativo del collaudo, l'Appaltatore è tenuto ad analizzare le cause e ad informare APS. Nel caso non siano state individuate cause imputabili a APS, l'Appaltatore deve mettere in atto, a proprie cure e spese, tutte le azioni correttive idonee alla risoluzione del problema per il positivo esito del collaudo.

Qualora entro 2 (due) mesi l'Appaltatore non riesca a superare positivamente il collaudo e quindi l'esito del test sia negativo, anche soltanto per una delle funzionalità attese, APS potrà applicare la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

L'Appaltatore sarà comunque tenuto a corrispondere le penali così come definite nello schema di contratto.

Per la fase di collaudo dell'ambiente software prodotto, l'Appaltatore dovrà prevedere inoltre la produzione e consegna di un Piano di Collaudo, comprendente anche le seguenti informazioni:

- a) piano generale di test, suddiviso tra test funzionalità dichiarate in sede di offerta con grado di implementazione "GIA' IMPLEMENTATO" e "IMPLEMENTAZIONE PRIMA DEL COLLAUDO";
- b) elenco dei test case, con il dettaglio, per ciascun caso di:
 - durata e risorse richieste,
 - descrizione delle linee guida nell'esecuzione della verifica,
 - criteri di positivo superamento,
 - verbale di accettazione.

Articolo 6.5.1 – FORMAZIONE.

Scopo della formazione, i cui costi e le spese di viaggio e trasferta annesse dei formatori sono

interamente ricomprese nell'importo di contratto, è quello di sviluppare nelle persone coinvolte l'autonomia e la confidenza nell'utilizzo dei nuovi strumenti, oltre che la consapevolezza a riguardo delle modifiche al contesto organizzativo e di processo.

La formazione dovrà necessariamente essere corredata da una adeguata manualistica.

La formazione sarà svolta in base ad un piano/agenda di formazione che sarà condiviso sulla base di una proposta effettuata dall'Appaltatore. Le attività di formazione dovranno essere svolte esclusivamente in lingua italiana.

All'interno del piano di formazione dovranno essere individuate attività teorico-pratiche di formazione generale all'uso del prodotto, e altre di carattere specialistico riguardanti le varie funzionalità attivate o contenuti tecnici di tipo informatico.

Devono essere comunque previsti due momenti distinti della formazione:

- Formazione del personale dell'Area Sistemi informativi (da svolgersi durante la fase "A"),
- Formazione degli operatori (da svolgersi durante la fase "B").

Articolo 6.5.2 - DOCUMENTAZIONE SUL PIANO DI FORMAZIONE E MANUALISTICA

L'Appaltatore, entro **20 gg solari** a partire dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio d'esecuzione/consegna, dovrà provvedere alla redazione e alla consegna del piano di formazione, comprendente anche le seguenti informazioni:

- Piano e agenda per la formazione del personale dell'Area Sistemi Informativi e per i "Key User" del Cliente con il dettaglio degli argomenti (generali e specialistici)
- Documentazione a corredo (manualistica ed esercitazioni)

L'Appaltatore si impegna inoltre alla produzione e alla consegna di copia della seguente documentazione:

- Guida utente per l'utilizzo dell'ambiente software
- Note di rilascio dei componenti software installati
- Documento esplicativo sul tipo e disegno del DATABASE dell'ambiente software, comprendente:
 - Descrizione degli oggetti in esso contenuti (tabelle, viste, procedure, packages, ecc..) e loro modalità di impiego.
 - Descrizione e spiegazione dei principali campi delle tabelle del database.

Articolo 6.6 - AVVIO IN PRODUZIONE (GO LIVE).

La fase di avvio in ambiente di produzione comprende tutte le attività che l'Appaltatore eseguirà per la messa in esercizio delle funzionalità dichiarate in sede di offerta con grado di implementazione "GIA' IMPLEMENTATO" e "IMPLEMENTAZIONE PRIMA DEL COLLAUDO" del nuovo Ambiente Software, in particolare sono previsti i seguenti step:

- 1) predisposizione ambiente di produzione;
- 2) migrazione dati in effettivo;
- 3) messa in produzione dell'applicativo.

Si ribadisce la necessità che la programmazione di queste attività non vada ad influire sulla normale operatività di APS e/o delle Società Consorziate, causando ritardi nella fatturazione e inadempienze nelle comunicazioni verso gli enti regolatori del settore (ARERA, AU, CSEA, ecc.).

Pertanto, qualora in fase di GO LIVE, si evidenziassero ritardi nell'implementazione dell'ambiente oppure, immediatamente conclusa la fase stessa, si verificassero blocchi nell'utilizzo del sistema non imputabili alla singola Controparte Contrattuale, l'Appaltatore sarà tenuto a risarcire eventuali danni.

Articolo 6.7 - POST GO LIVE.

La fase di POST AVVIO (fase D) ha inizio a partire dalla data di messa in produzione dell'applicativo. Durante questo periodo, l'Appaltatore dovrà prevedere la presenza fisica di proprio tecnici presso APS e/o le Società Consorziate a supporto dell'operatività nelle prime fasi di utilizzo del sistema, volta alla risoluzione di eventuali problematiche non esperite nelle fasi precedenti del progetto. Si prevede, durante tutto il periodo di post avvio (fase D), la presenza di personale on-site per almeno 20 giornate/uomo. Tali giornate possono essere distribuite nel tempo anche in maniera non continuativa.

Durante la fase di POST AVVIO dovrà inoltre essere predisposto l'ambiente parallelo di test a partire dai dati e dalle parametrizzazioni presenti nell'ambiente di produzione.

Durante questa fase si procederà infine al collaudo delle funzionalità dichiarate in sede di offerta con grado di implementazione "IMPLEMENTAZIONE AL POST AVVIO". La fase di POST AVVIO termina

con il positivo collaudo di dette funzionalità.

Articolo 6.8 - MODALITÀ DI CONSEGNA.

L'Appaltatore deve effettuare la consegna dei prodotti secondo le modalità di seguite descritte. In caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

La documentazione deve essere in formato nativo digitale (Microsoft Office, Open Office, Pdf, ecc.)

La consegna deve essere accompagnata dalla lettera di consegna descrittiva dei prodotti consegnati in formato cartaceo, fatto salvo diverso accordo con APS per la consegna tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati in fase di avvio della fornitura.

La consegna di un documento è ritenuta valida solo se lo stesso rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati.

L'Appaltatore è tenuto alla consegna del software realizzato nell'ambiente di deployment concordato con APS.

APS si riserva il diritto di chiedere la contestuale consegna di una copia del software (o di parti di esso) su supporto magnetico/ottico ovvero di richiedere la consegna anche accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione o via web.

L'Appaltatore deve sempre accompagnare la consegna di nuove funzionalità software con la relativa manualistica, con le informazioni necessarie alla gestione dell'installazione e della sua configurazione.

Per tutti i prodotti, la presenza di anomalie/non conformità rilevate da APS e per le quali è richiesta la revisione da parte dell'Appaltatore comporterà la riconsegna del prodotto corretto entro massimo 5 giorni lavorativi, fatto salvo diverso termine fissato da APS.

APS si riserva di richiedere in qualsiasi momento la produzione di reportistica e/o documentazione ad hoc. L'Appaltatore è tenuto a consegnare tale reportistica e/o documentazione ad hoc al massimo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, ovvero nel diverso tempo concordato con APS, ed eventualmente a riconsegnarla corretta entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi.

Dovrà essere previsto l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura, al fine di mantenerla costantemente aggiornata.

L'aggiornamento della documentazione potrà avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato. Ogni documento dovrà pertanto essere provvisto di una data e di un numero di release.

Tutti i prodotti consegnati devono essere esenti da virus, codice maligno, spyware, etc. o da componenti software estranee al contenuto dello specifico prodotto. APS può verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che ritiene più opportuni.

Articolo 7. - SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.

L'Appaltatore dovrà fornire un servizio di assistenza e manutenzione di tipo **"ALL INCLUSIVE"**.

L'Appaltatore dovrà garantire:

1. un servizio dedicato al supporto e all'assistenza sugli ambienti applicativi per rispondere alle domande, alle difficoltà e alle esigenze operative quotidiane degli utilizzatori;
2. un servizio di manutenzione:
 - a) ordinaria e programmata: finalizzata a mantenere l'applicativo in buono stato di funzionamento per prevenire/evitare l'insorgenza di problemi e malfunzionamenti, nonché a verificare la conformità dello stesso alla normativa vigente applicabile in materia;
 - b) straordinaria: finalizzata ad eliminare le cause di malfunzionamento, o non corretto funzionamento, sia rilevate in occasione della suddetta manutenzione programmata, sia segnalate dagli stessi utilizzatori del sistema, nonché la manutenzione finalizzata ad apportare al sistema le implementazioni rese necessarie per garantire le funzionalità descritte negli articoli precedenti.

Tutte le attività manutentive devono comprendere attività di analisi, deployment e il test in ambiente di stage, e successivamente in ambiente di produzione, presso la sede di APS e/o delle Società Consorziate. Le attività di manutenzione possono essere eseguite, previa autorizzazione, anche attraverso un collegamento da remoto verso la sala macchine di APS e/o delle Società Consorziate. Tale collegamento dovrà essere realizzato attraverso un software di accesso remoto licenziato installato sulle macchine di APS o, in alternativa, attraverso VPN, certificando che tale collegamento rispetterà la normativa NIS2.

L'Appaltatore si impegna ad indicare il nominativo di un Responsabile del Servizio di Manutenzione (SM) che sarà l'interfaccia con APS e/o le Società Consorziate per tutte le problematiche (o le

contestazioni che dovessero insorgere) legate alla gestione del contratto quadriennale di manutenzione ed assistenza.

Il servizio di assistenza e manutenzione **“ALL INCLUSIVE”** comprende anche tutte le attività e licenze d'uso connesse al passaggio ad un eventuale nuovo ambiente con medesime funzionalità o a successive Major Release di prodotto, nel caso in cui l'Appaltatore non fosse in grado di garantire detto servizio sull'ambiente software installato presso APS e/o le Società Consorziate.

Le suddette attività includono: analisi e pianificazione delle attività di aggiornamento, aggiornamento in ambiente di test, formazione del personale, implementazione in ambiente di produzione.

Articolo 7.1 - ASSISTENZA.

L'Appaltatore dovrà garantire un'attività di supporto/assistenza ad APS e/o alle Società Consorziate per rispondere alle domande, alle difficoltà e alle esigenze operative quotidiane degli utilizzatori che operano sull'ambiente.

Articolo 7.2 - MANUTENZIONE ORDINARIA O PROGRAMMATA.

L'Appaltatore dovrà fornire un servizio finalizzato a mantenere l'applicativo in buono stato di funzionamento per prevenire/evitare l'insorgenza di problemi e malfunzionamenti, ma soprattutto fornire un servizio di aggiornamento e supporto specialistico per adeguamento alle variazioni normative vigente in materia.

Fanno parte del servizio di manutenzione:

- **“Manutenzione Adattativa”** che comprende tutti gli interventi sul software effettuati volti a consentirne l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme software e sistemi operativi diversi rispetto a quelli previsti dal contratto di licenza, anche sulla base delle segnalazioni ricevute da APS e/o le Società Consorziate. Con il servizio di Manutenzione Adattativa, ad esempio, il software potrà essere modificato per consentirne l'utilizzo con versioni successive di sistemi operativi e l'interoperabilità con nuovi programmi per elaboratore;
- **“Manutenzione adeguativa”** ed **“Manutenzione evolutiva”** che consiste nell'insieme delle operazioni di aggiornamento e/o adeguamento dell'ambiente software fornito, al fine di allinearle alle modifiche e/o integrazioni delle disposizioni normative, nessuna esclusa, (sia esse fonti di diritto primarie, che fonti secondarie nonché delibere / determinazioni o circolari degli enti preposti) emanate successivamente al termine di presentazione dell'offerta della presente procedura di gara.

L'Appaltatore dovrà quindi garantire un costante recepimento degli aggiornamenti alla normativa e agli obblighi informativi previsti per le aziende che operano nell'ambito del SII, specificando le modalità e le tempistiche di implementazione e garantendo quindi il rispetto agli adempimenti oggetto di tali aggiornamenti attraverso l'implementazione presso l'ambiente applicativo di APS e/o delle Società Consorziate di nuove funzionalità appartenenti ad aree funzionali già implementate o integrazioni a funzionalità già esistenti, nonché funzionalità non previste ma necessarie per l'adeguamento alla normativa.

La manutenzione adeguativa, atta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi al cambiamento dei requisiti normativi, è un requisito di corretto funzionamento e pertanto il mancato rispetto verrà considerato un malfunzionamento applicativo.

L'Appaltatore dovrà fornire tutte le attività di gestione degli aggiornamenti presso APS e/o le Società Consorziate comprese le relative attività di installazione e test in ambiente di collaudo ed implementazione in ambiente di produzione.

Il canone di assistenza e di manutenzione deve, inoltre, comprendere le corrispondenti attività di formazione sulle nuove funzionalità implementate incluso il rilascio preventivo della documentazione tecnica a corredo dei nuovi moduli software (ad es. Manuale Utente e quadro normativo, ecc.). Infine, il canone deve comprendere anche il rilascio, senza alcun ulteriore onere per APS e/o le Società Consorziate, di eventuali licenze d'uso per nuovi moduli installati.

Articolo 7.3 - MANUTENZIONE STRAORDINARIA.

L'Appaltatore dovrà fornire un servizio di risoluzione di malfunzionamenti del sistema e pertanto la manutenzione è di tipo **correttivo**.

L'Appaltatore dovrà procedere con la diagnosi delle cause e la rimozione degli effetti sull'intero perimetro applicativo fornito, qualora sopravvengano eventi imputabili ad anomalie/lacune dell'ambiente software, che possano compromettere una o più funzionalità offerte dall'Appaltatore

(compresa la sicurezza del sistema) e/o dei relativi livelli di servizio.

Tale attività è normalmente “innescata” da una segnalazione, ad esempio di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento dell'Applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel codice, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi terzi (ad esempio interruzione della rete, uso improprio delle funzioni, etc.), comportano, da parte del servizio di Manutenzione, il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta.

Articolo 7.4 - MANUTENZIONE PERSONALIZZATA.

Si intende come manutenzione atta ad ampliare/migliorare funzionalità preesistenti e/o integrarne di nuove, su specifiche esigenze di APS.

L'Appaltatore è tenuto a quotare il costo necessario per la realizzazione di nuove funzionalità eventualmente richieste di APS e/o delle Società Consorziate e a concordare con essa i tempi e le modalità dell'eventuale realizzazione secondo un cronoprogramma da redigere a cura dell'Appaltatore entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

Il cronoprogramma, per ogni Progetto, dovrà comprendere:

- Attività di analisi e deployment e parametrizzazione in ambiente di test;
- Collaudo della funzionalità;
- Messa in produzione della funzionalità.

Ogni funzionalità implementata sarà corredata da una garanzia a copertura dei malfunzionamenti della durata pari al periodo di garanzia previsto per la fornitura principale del presente CSA.

L'Appaltatore è altresì tenuto a quotare le giornate /uomo o frazioni di queste necessarie per svolgere l'attività e dovrà mettere a disposizione di APS e/o Società Consorziate dettagliato prospetto mensile delle attività svolte (ore, costo orario, eventuale costo trasferta etc.) e che sarà oggetto di validazione da parte di quest'ultima.

Articolo 8 – LIVELLI QUALITATIVI RICHIESTI (SLA).

Articolo 8.1 - GESTIONE DEI TICKET.

L'Appaltatore dovrà utilizzare un sistema di ticketing per l'inserimento, la tracciatura e la gestione del ciclo di vita dei ticket di richiesta di intervento e supporto/assistenza. Il sistema deve prevedere una tracciatura completa degli stati del ticket, in particolare registrando data ed ora del cambiamento di stato.

Articolo 8.2 – CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO.

I ticket devono essere classificati in tre livelli di gravità così definiti:

- **Gravità 1:** applicativo o singola funzionalità critica (es.: Fatturazione) bloccata: condizione di emergenza;
- **Gravità 2:** applicativo o singola funzionalità non operativa: l'operatività complessiva non è immediatamente compromessa, esistono soluzioni alternative che consentono di ovviare temporaneamente al problema.
- **Gravità 3:** applicativo o singola funzionalità non critica funziona in maniera degradata: l'operatività complessiva non è immediatamente compromessa.

Articolo 8.3 – SLA PER LA SOLUZIONE DEI TICKET – ASSISTENZA E ADEGUAMENTO NORMATIVA

L'Appaltatore dovrà rispettare le tempistiche di seguito indicate per la presa incarico e la risoluzione delle anomalie e delle richieste di assistenza e manutenzione:

DESCRIZIONE	GRAVITÀ	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tempo a disposizione per la presa in carico di segnalazioni di anomalia nell'Ambiente Software di produzione	1	1 ora lavorativa dalla segnalazione dell'anomalia all'Appaltatore
	2	4 ore lavorative dalla segnalazione dell'anomalia all'Appaltatore
	3	8 ore lavorative dalla segnalazione dell'anomalia all'Appaltatore

DESCRIZIONE	GRAVITÀ	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tempo a disposizione per la risoluzione, anche con soluzione temporanea, dell'anomalia segnalata	1	6 ore lavorative dalla segnalazione dell'anomalia all'Appaltatore
	2	2 giorni lavorativi dalla segnalazione dell'anomalia all'Appaltatore
	3	5 gg lavorativi lavorative segnalazione dell'anomalia all'Appaltatore
Tempo a disposizione per la risoluzione definitiva dell'anomalia		20 gg lavorativi dalla segnalazione dell'anomalia all'Appaltatore
Tempo a disposizione per la risoluzione dei quesiti, difficoltà ed esigenze operative quotidiane		1 giorni lavorativi dalla segnalazione all'Appaltatore
Tempo a disposizione per l'adeguamento funzionale dell'ambiente software ai requisiti normativi previsti dagli Enti		Adeguamento del software entro la decorrenza prevista dagli Enti regolatori di settore

Articolo. 9 - INVARIABILITÀ DEI PREZZI OFFERTI – REVISIONE DEI PREZZI.

Il prezzo offerto per la voce di cui al precedente art. 2 lettera A1 della tabella, si intende fissato dall'Appaltatore in base a calcoli di convenienza, a proprio rischio e quindi invariabile ed indipendente da qualsiasi eventualità anche non preventivamente valutata per tutta la durata prevista al precedente art. 3.2. L'Appaltatore, pertanto, non potrà pretendere sovrapprezzi per dazi, diversa onerosità dei cambi monetari, scioperi, sabotaggi e per qualsiasi altra sfavorevole circostanza eventualmente sopravveniente dopo l'aggiudicazione.

Il prezzo offerto per la voce di cui al precedente art. 2 lettera A2 della tabella, sarà aggiornato a partire dalla seconda annualità contrattuale, in aumento o in diminuzione, come previsto all'art. 60 del Codice e con le modalità di cui all'Allegato II.2 bis del Codice stesso e più precisamente quelle riportate all'art. 11 comma 2 lett. a) del medesimo allegato:

TABELLA D1			
Elenco CPV con associazione univoca ad un indice ISTAT			
CPV	DESCRIZIONE CPV	TIPO DI INDICE (tipo indice BtoB)	[ATECO/ECOICOP] INDICE ISTAT - I
72600000 - 6	Servizi di consulenza e assistenza informatica	PPS (prezzi alla produzione dei servizi)	[62] produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

Articolo 10 – CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 commi 2 e 4 del Codice. La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi come meglio indicato nel disciplinare di gara.

	punteggio massimo
Offerta tecnica	90
Offerta economica	10
TOTALE	100

Articolo 10.1 - CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione sotto riportati con la relativa ripartizione dei punteggi.

OFFERTA TECNICA				
	ELEMENTI QUALITATIVI	Punti max	T	D
A	FUNZIONALITA' RICHIESTE (artt. 5 e seguenti del CSA)	48		48
B	ASSISTENZA E MANUTENZIONE E TICKET (artt. 7 e 8 del CSA)	18		18
C	LICENZE D'USO FORNITE RELATIVE AL DATABASE	2	2	
D	ESTENSIONE PERIODO DI GARANZIA	2	2	
E	CERTIFICAZIONI ISO 27000	6	6	
F	CONTEMPORANEITA' DI UTILIZZO DEL SOFTWARE	2	2	
G	SERVIZI OFFERTI	12	12	
	TOTALE COMPONENTE QUALITATIVA	90	24	66

Il punteggio dell'offerta economica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

	ELEMENTI ECONOMICI	Punti max
1	PREZZO OFFERTO PER VOCE A1 TABELLA ARTICOLO 2 (AVVIO PROGETTO)	2
2	PREZZO OFFERTO PER VOCE A2 DELLA TABELLA ARTICOLO 2 (ASSISTENZA, MANUTENZIONE E TICKET)	8
	TOTALE COMPONENTE ECONOMICA	10

Articolo 11 - CAUZIONE DEFINITIVA

L'Appaltatore è obbligato, prima di sottoscrivere il contratto, a costituire una garanzia definitiva, sotto forma di fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata da intermediari finanziari di cui all'art. 107 del D. Lgs. n° 385/1993 e s.m.i., conforme all'art. 117 del Codice, a garanzia dell'osservanza delle obbligazioni assunte. In caso di mancato riversamento delle somme riscosse e in caso di violazione degli obblighi derivanti dal presente CSA, APS può procedere, previa contestazione formale debitamente notificata, all'escussione della fideiussione. Venendo, per qualsiasi causa a diminuire la fideiussione, l'aggiudicatario deve reintegrarla entro 15 giorni, senza l'obbligo di ingiunzione o diffida da parte di APS.

Articolo 12 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le prestazioni verranno contabilizzate applicando i due prezzi offerti dall'Appaltatore.

La fatturazione dei corrispettivi di cui agli **articoli 2.1, 2.2 e 2.3** avverrà secondo le seguenti modalità:

- 1) emissione fattura di acconto del 20% dell'importo complessivo delle attività indicate al precedente **articolo 2.1** al termine delle attività di deployment (**termine della FASE A**) con pagamento a 60 giorni data fattura fine mese;
- 2) emissione fattura a saldo dell'importo complessivo delle attività indicate al precedente **articolo 2.1** al termine dell'attività di GO LIVE (**fine FASE C**) con pagamento così suddiviso:
 - 30% dell'importo a saldo entro 30 giorni dalla chiusura del progetto (**FASE E Chiusura progetto**),
 - 60% dell'importo a saldo entro 30 giorni dalla chiusura del progetto (**FASE E Chiusura progetto**),
 - 10% dell'importo a saldo entro 30 giorni dal termine del periodo di garanzia (**FASE F**).

I corrispettivi di cui all'**articolo 2.2 (Canone assistenza e manutenzione)** dovranno essere fatturati su base annua.

La fatturazione relativa al suddetto canone avverrà (in relazione alla quota annua del canone) trimestralmente mediante l'emissione di quattro documenti ad inizio trimestre pari cadauno ad 1/4

dell'importo netto affidato aggiudicato ed i relativi pagamenti avverranno a 60 giorni data fattura fine mese.

Gli eventuali pagamenti di quanto previsto **all'articolo 2.3** saranno effettuati a 60 giorni fine mese dalla data delle fatture, emesse a seguito di ogni singolo evento, previa autorizzazione del consuntivo da parte di APS.

L'Appaltatore è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n° 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto.

Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n° 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il presente contratto si risolve di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art.3.

APS verificherà in occasione di ogni pagamento all'Appaltatore e con interventi di controllo ulteriori l'assolvimento, da parte dello stesso, degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari;

Qualsiasi movimento finanziario, dovrà riportare il relativo codice identificativo di gara (CIG), attribuito dall'autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture su richiesta di APS.

APS è in regime di Split Payment ai sensi del DPR n° 633/72 art. 17 ter del Dlgs. n° 50/2017 art. 1 comma. Il codice univoco per la fatturazione elettronica è: M5UXCR1.

Articolo 13 – OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE.

E' a carico dell'Appaltatore, ed i relativi oneri si intendono compensati nel prezzo offerto, l'adozione nello svolgimento del servizio oggetto del presente appalto, di tutti i procedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette al servizio e di terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati.

L'Appaltatore, oltre ad essere tenuto per legge a tutte le previdenze di carattere sociale a favore dei propri dipendenti adibiti al servizio e che, pertanto, resteranno sempre ed esclusivamente alle sue dirette dipendenze, esonera contrattualmente APS da ogni e qualsiasi responsabilità relativa alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, l'invalidità e vecchiaia, la disoccupazione volontaria, malattia, etc. nonché dal pagamento di tutti gli altri contributi che restano a carico dell'Appaltatore ed a sua totale ed esclusiva responsabilità a favore dei propri dipendenti, a norma delle leggi e regolamenti in materia.

Articolo 14 - GARANZIA E LIMITAZIONE RESPONSABILITÀ.

L'Appaltatore garantisce che i beni forniti sono immuni da vizi in conformità a quanto previsto dagli art. 1490 s.s. c.c. In deroga all'art. 1495 c.c., APS si riserva la facoltà di effettuare il collaudo e di notificare gli eventuali vizi entro 60 giorni dalla scoperta degli stessi.

L'Appaltatore garantisce ai sensi dell'art. 1512 c.c. per la durata di 24 mesi dalla data di positivo esito di collaudo delle funzionalità (ad eccezione di quelle dichiarate in sede di offerta con grado di implementazione "IMPLEMENTAZIONE AL POST AVVIO") (fine fase D), il buon funzionamento dell'Ambiente software, tale da assicurarne la completa funzionalità.

La garanzia si intende estesa all'intero sistema: L'Appaltatore garantisce che i vari componenti siano compatibili tra loro e che interagiscano in modo tale da soddisfare tutti i requisiti di cui al presente CSA.

L'Appaltatore deve ripristinare le funzionalità del sistema in modo tale da riportarle allo stesso stato di efficienza che avrebbero dovuto avere. Gli interventi devono essere effettuati nei tempi e nei modi richiesti nel servizio di manutenzione "*all-inclusive*".

Il Software fornito è coperto dalla medesima garanzia e dalle medesime limitazioni previste dal Contratto di licenza d'uso (ovvero: di sviluppo software). Tale garanzia è unica ed esclusiva, sostituisce ogni altra garanzia di legge o pattizia, entro i limiti e salvo il rispetto di eventuali norme inderogabili di legge applicabili. Fatta eccezione per la suddetta garanzia, il Software consegnato in esecuzione del contratto di manutenzione è fornito "così com'è" e tutti i rischi per l'utilizzo del medesimo rimangono in capo ad APS e/o delle Società Consorziate. È comunque esclusa qualsiasi garanzia di qualità o di idoneità per uno scopo particolare, di conformità a specifiche esigenze di APS tecniche, commerciali, industriali o di qualsiasi natura, diverse dalle specifiche tecniche di riferimento del software fornito dall'Appaltatore.

L'Appaltatore si impegna a fornire un servizio eseguito in conformità allo standard di diligenza media propria del settore, a regola d'arte, da personale adeguatamente qualificato.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge nel caso di dolo o colpa grave, **l'Appaltatore sarà**

responsabile per i danni di qualsiasi genere che dovessero essere sofferti da APS e/o Società Consorziate in relazione alle prestazioni rese, inclusi i danni derivanti ad APS e/o alle Società Consorziate da vizi originari o sopravvenuti dei prodotti, nei limiti di un importo complessivo non superiore al valore del canone annuale di manutenzione.

Articolo 15 - INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI.

APS e/o le Società Consorziate nella loro qualità di Titolari del trattamento dati personali, informano, ai sensi del Regolamento Ue 679/2016 (art.13) e del D.Lgs. n° 196/2003 e s.m.i. che i dati raccolti saranno trattati esclusivamente per le finalità di cui al presente bando in particolare: dati inseriti nelle buste telematiche vengono acquisiti da Consorzio Spa (committenza ausiliaria) e da APS (Ente Appaltante) ai fini della partecipazione alla gara d'appalto, in particolare ai fini della verifica delle capacità amministrative e tecnico-economiche dei concorrenti, per l'aggiudicazione nonché l'esecuzione dell'appalto ovvero in adempimento di precisi obblighi di legge (es. normativa antimafia); i dati da fornire dall'Aggiudicatario vengono acquisiti ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti degli obblighi legali ad esso connessi, nonché gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

I dati saranno conservati per il tempo necessario all'esaurimento di tale finalità e comunque non oltre 10 anni dalla realizzazione della stessa. Il conferimento dei dati richiesti per partecipare all'avviso è obbligatorio. L'interessato potrà esercitare, inviando una pec agli indirizzi indicati nel bando di gara nell'apposita sezione, i diritti di cui agli artt.15-22 Regolamento Ue 679/2016, proporre opposizione, proporre reclamo all'autorità di controllo.

Articolo 16 – RISERVATEZZA.

Le parti si impegnano reciprocamente a mantenere segrete e confidenziali i dati e le informazioni riguardanti l'altra parte di cui vengano comunque a conoscenza nel corso del rapporto, e si impegnano ad utilizzarle esclusivamente ai fini dell'esecuzione del Contratto e dell'adempimento di obblighi di legge, ai sensi del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. (Codice in materia di protezione dei dati personali) e del Regolamento Europeo 679/2019.

Savona, lì 13.02.2025

Il Responsabile Unico di Progetto
di Consorzio Spa - Stazione di Committenza
Ausiliaria - che agisce in nome e per conto
di Acque Pubbliche Savonesi ScpA
(dott. Antimo Topi)



ANTIMO
TOPI
14.02.2025
15:16:43
GMT+02:00

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate