

CAPITOLATO SPECIALE

FORNITURA DI UN SISTEMA SOFTWARE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII) DI CONSAC GESTIONI IDRICHE S.p.A. E RELATIVI SERVIZI DI ESECUZIONE, FORMAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE CIG: 92753347C0 – CUI: S00182790659202200011

Sommario

Art. 1 - SCOPO	3
Art. 2 - PREMESSE	3
Art. 3 - OGGETTO E OBIETTIVI	3
Art. 4 - TEMPI E DURATA AFFIDAMENTO.....	6
Art. 5 – IMPORTO E PAGAMENTI	7
Art. 6 - SISTEMI AZIENDALI E APPLICATIVI IN USO	9
Art. 7 - REQUISITI GENERALI E PRESTAZIONALI	10
Art. 7.1 - SPECIFICHE	16
Art. 7.1.1 - INFORMAZIONI GENERALI E GESTIONE DEI PROCESSI	17
Art 7.1.2 - SERVIZI WEB.....	24
Art. 7.1.3 - APPLICAZIONE MOBILE OPERATORI	26
Art. 7.1.4 - APPLICAZIONE MOBILE LETTURISTI	27
Art. 7.1.5 – INTEGRAZIONE SISTEMI IN USO	28
Art. 8 - PRIVACY, SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	30
Art. 9 - DEPLOYMENT, TEST E FORMAZIONE	31
Art. 10 - MESSA IN PRODUZIONE	34
Art. 11 - VERIFICA FUNZIONALITA' (COLLAUDO)	35
Art. 12 - ASSISTENZA E MANUTENZIONE	35
Art. 13 - TEMPISTICHE.....	37
Art. 14 - PENALI.....	38
Art. 15 - GARANZIE.....	39
Art. 16 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA	39
Art. 17 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO	39
Art. 18 – RISOLUZIONE E RECESSO	40

Art. 1 - SCOPO

Il presente capitolato vuole definire specifiche tecniche e modalità operative per la fornitura, esecuzione e assistenza-manutenzione di un applicativo software e relativi moduli per la gestione del servizio idrico integrato (SII), nonché definire i tempi e i modi delle attività di formazione relative all'utilizzo del predetto applicativo.

Art. 2 - PREMESSE

Consac Gestioni Idriche S.p.A., in qualità di Stazione Appaltante, è attualmente dotata di un Sistema Informativo Aziendale sviluppato in *house*, attraverso il quale gestisce tutte le attività contrattuali, contabili e amministrative. La fornitura oggetto del presente capitolato nasce dalla necessità di standardizzare i processi di memorizzazione dell'informazione, al fine di ottemperare alle nuove normative Arera relative alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (Delibera 16 luglio 2019 311/2019/R/idr – **REMSI** e successive modifiche/integrazioni), alla Qualità Contrattuale del servizio idrico integrato (Allegato A della delibera 655/2015/R/idr – **RQSII** e successive modifiche/integrazioni) e alla regolazione della Qualità Tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (Delibera 27 dicembre 2017 917/2017/R/idr – **RQTI** e successive modifiche/integrazioni), nonché di tutte le altre normative aventi ad oggetto la gestione del servizio idrico integrato.

Art. 3 - OGGETTO E OBIETTIVI

Il presente affidamento ha per oggetto: la fornitura, l'esecuzione (DEPLOYMENT, MESSA IN PRODUZIONE), il collaudo/verifica di funzionalità, i servizi di assistenza e la manutenzione (manutenzione correttiva: adeguativa, evolutiva, non pianificata e manutenzione migliorativa) di un applicativo software e relative licenze d'uso (licenza software perpetua), per la gestione di tutte quelle attività aziendali che hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni dell'Autorità nell'ambito del Servizio Idrico Integrato. In generale l'affidamento prevede le attività di:

- Deployment dell'infrastruttura (server, client, banca dati, ecc.), organizzazione, configurazione e installazione applicativi.
- Messa in produzione dell'applicativo software e relativi moduli
- Migrazione/allineamento/riorganizzazione dei dati dall'attuale banca dati della Stazione Appaltante (si rinvia all'Art. 6 - SISTEMI AZIENDALI E APPLICATIVI IN USO).
- Integrazione dell'applicativo/software fornito con gli attuali applicativi utilizzati dalla Stazione appaltante (si rinvia all'Art. 6 - SISTEMI AZIENDALI E APPLICATIVI IN USO)
- Formazione del personale addetto

Lo sviluppo/fornitura nonché l'installazione e la configurazione degli applicativi/o forniti/o (il software deve essere installato e configurato sia sui dispositivi server che sui dispositivi client in uso a Consac Gestioni Idriche S.p.A.) deve realizzarsi a seguito dell'attività di migrazione della banca dati esistente, tenendo conto degli eventuali impatti sui software/applicativi gestionali attualmente utilizzati da Consac Gestioni Idriche S.p.A. (Integrazione). L'Aggiudicatario deve garantire la continuità operativa e la compatibilità di quanto fornito, con quanto già esistente a livello software/hardware (si rinvia all' Art. 6 - SISTEMI AZIENDALI E APPLICATIVI IN USO). L'Aggiudicatario deve inoltre garantire l'implementazione di un ambiente di test al fine di consentire alla Stazione Appaltante durante la fase di COLLAUDO/VERIFICA FUNZIONALITA', di verificare la conformità di quanto implementato rispetto alle specifiche richieste e rispetto alle seguenti aree tematiche:

- Gestione della qualità tecnica e contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII/RQTI - Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr e n. 917/2017/R/idr e successive modifiche/integrazioni) - registri qualità tecnica/contrattuale
- Gestione degli incassi - organizzazione reportistica da utilizzare per fini fiscali
- Gestione Bonus sociale idrico (TIBSI - Delibera ARERA n. 897/2017/R/idr e successive modifiche/integrazioni)
- Gestione della morosità (REMSI - Delibera Arera n. 311/2019/R/idr e successive modifiche/integrazioni)
- Gestione unbundling contabile (TIUC - Delibera n. 137/2016/R/com e successive modifiche/integrazioni) - organizzazione reportistica da utilizzare ai fini dell'unbundling
- Gestione corrispettivi servizi idrici (TICSI - Delibera n. 665/2017/R/idr e successive modifiche/integrazioni)

- Gestione servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII - Delibera n. 218/2016/R/idr e successive modifiche/integrazioni)
- MTI-3 - Metodo tariffario per il terzo periodo regolatorio (Delibera 580/2019/R/idr e successive modifiche/integrazioni)
- Bollettazione
- Gestione dei clienti (utenze), contratti e richieste
- Gestione e acquisizione consumi e preventivi lavori
- Organizzazione e gestione attività operatori esterni (mobile device)
- Gestione reportistica
- Portale web e servizi web
- Applicativo gestione sportello online
- Gestione messaggistica SMS e invio bolletta in formato pdf tramite e-mail

Le attività di migrazione/allineamento dei dati memorizzati nella attuale banca dati aziendale, devono avvenire utilizzando il sistema di gestione di database relazionali (RDBMS) di Microsoft SQL SERVER. La banca dati con la quale si interfacerà l'applicativo e i relativi moduli, dovrà essere opportunamente documentata al fine di consentire al reparto Sistemi Informativi della Stazione Appaltante di poter sviluppare programmi e/o integrare questi con il software oggetto di fornitura. Per quanto detto la banca dati con la quale si interfacerà l'applicativo fornito deve necessariamente essere non proprietaria (*closed source*), ma aperta e quindi accessibile ed integrabile.

I dati che devono essere oggetto di migrazione/allineamento, sono memorizzati all'interno di numero 6 (sei) database relativi ai dati utente, e numero 1 (uno) database relativi a dati provenienti dai servizi web. Prima dell'inizio delle attività oggetto di fornitura, l'Aggiudicatario deve interagire con i Sistemi Informativi della Stazione Appaltante al fine di stabilire le modalità di migrazione/allineamento dei dati, nello specifico occorre stabilire quali e quanti dati esportare/migrare, modalità di esportazione (es. export tramite fogli di calcolo excel, CSV, ecc.) e memorizzazione e salvataggio (backup) dei dati.

L'aggiudicatario deve garantire nelle diverse fasi progettuali le seguenti figure professionali:

FASE	Numero e tipologia di figura Professionale
Predisposizione/messa in funzione ambiente test (Deployment dell'infrastruttura (server, client, banca dati, ecc.), organizzazione, configurazione e installazione applicativi)	Nr.1 Senior IT Architect Nr.1 Sistemista Nr.1 Specialista di prodotto/processo (database/programmazione)
Migrazione dati in ambiente di test	Nr.1 Specialista di prodotto/processo (database/programmazione)
Formazione personale Sistemi Informativi ed operatori	Nr. di figure professionali specializzate nella tecnologia e nel prodotto fornito in base alla pianificazione relativa alle attività formative (Art. 9, punto 3 del capitolato)
MESSA IN PRODUZIONE	Nr.1 Senior IT Architect Nr.1 Sistemista Nr.1 Specialista di prodotto/processo (database/programmazione)
ASSISTENZA E MANUTENZIONE	Nr.1 figura professionale specializzata nella tecnologia e nel prodotto fornito

Art. 4 - TEMPI E DURATA AFFIDAMENTO

Le attività relative alla fornitura e messa in produzione dell'applicativo fornito per la gestione del servizio idrico integrato (SII), nonché le attività di formazione del personale aziendale, devono essere effettuate dall'Aggiudicatario entro e non oltre il termine di 8 (otto) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto. L'assistenza e la manutenzione del nuovo software devono essere svolte per la durata di trentasei mesi (3 anni) a decorrere dalla data di fine collaudo/verifica funzionalità, che certificherà il funzionamento dell'applicativo in linea con quanto riportato nelle specifiche tecniche fornite dall'Aggiudicatario e con quanto richiesto dalla Stazione Appaltante. Alla scadenza dei 36 mesi, non è ammesso il tacito rinnovo. La Stazione Appaltante è disponibile a rivedere le tempistiche sopra riportate in caso di ritardi non imputabili all'Aggiudicatario.

Art. 5 – IMPORTO E PAGAMENTI

L'importo complessivo stimato per l'affidamento/fornitura è pari a € **481.573,159375** esclusa Iva, come riportato nel seguente prospetto economico (Tab. A).

Tab. A

DESCRIZIONE	IMPORTO triennale (€ IVA es.)
A. Servizi Professionali ATTIVAZIONE FORNITURA/MESSA IN PRODUZIONE	€ 72.699
B. ASSISTENZA	€ 104.877
C. Formazione	€ 17.852,125
D. Fornitura software e MANUTENZIONE	€ 192.000
E. Costo Totale (A+B+C+D)	€ 387.428,125
F. SPESE GENERALI (13% D)	€ 50.365,65625
G. Totale F + E	€ 437.793,78125
H. UTILE IMPRESA (10% di G)	€ 43.779,378125
I. Totale F + H	€ 481.573,159375
Oneri per la sicurezza (derivati dal DUVRI) NON SOGGETTI A RIBASSO	€ 0
TOTALE BASE DI GARA (IVA ESCLUSA)	€ 481.573,159375
IVA (22%)	€ 105.946,0950625
TOTALE	€ 587.519,2544375

Gli importi stimati sopra indicati si intendono non comprensivi di tutti gli oneri a carico della Stazione Appaltante (contributo Anac, ecc.) ed IVA esclusa. Questi inoltre risultano essere indicativi, ragion per cui i valori delle singole voci indicate in tabella A, possono variare nell'offerta economica che l'operatore economico partecipante andrà a presentare. Il contratto per l'affidamento/fornitura che si andrà a stipulare sarà a corpo.

Avendo le attività oggetto del presente capitolato natura intellettuale, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs 81/2008 comma 3bis, i costi della sicurezza da interferenze sono pari a zero e non vi è obbligatorio redigere il DUVRI.

Ai sensi dell'art. 35, comma 18, del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., è consentita l'anticipazione del 20%, che sarà corrisposta entro i 15 (quindici) giorni successivi all'effettivo inizio delle prestazioni, previa preventiva presentazione di polizza fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione, maggiorata del tasso di interesse legale vigente per il periodo necessario al recupero dell'anticipazione.

È ammessa la revisione del prezzo d'appalto sulla base di apposita istruttoria volta a verificare le variazioni percentuali dei singoli prezzi che incidono sul contratto aggiudicato. L'istruttoria potrà essere condotta sulla base degli strumenti orientativi ritenuti più idonei e pertinenti rispetto all'oggetto dell'appalto, tra i quali rientrano gli indici dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, editi dalla Camera di commercio di Salerno, indici Istat, nonché accertamenti dei prezzi praticati dai principali produttori e fornitori del settore. La richiesta di revisione del prezzo dovrà essere formulata dall'operatore economico aggiudicatario dell'appalto e sarà oggetto di riscontro entro il termine di giorni 20 decorrenti dalla richiesta medesima, con apposito provvedimento che, a seguito della predetta istruttoria, potrà disporre il motivato rigetto dell'istanza o il suo accoglimento, con la conseguente determinazione dell'incremento di prezzo da corrispondere.

La Stazione appaltante è sottoposta al regime di split payment ed intende avvalersi degli incentivi previsti, sotto forma di credito d'imposta, dalla Legge n. 232 dell'11 dicembre 2016 articolo 1 commi 9 e 10 e successive modifiche ed integrazioni, dalla legge n. 208 del 28 dicembre 2015 articolo 1 commi da 98 a 108 e successive modifiche ed integrazioni.

Le modalità di pagamento avverranno come di seguito dettagliato:

- ❖ per la fornitura, servizi professionali di attivazione della fornitura/messa in produzione, licenze necessarie e attività di formazione:
 - il 60% al termine delle attività sopra citate; pagamento a 60 gg dall'emissione della fattura;
 - il 40%, alla emissione del certificato di collaudo;

- ❖ per i servizi di assistenza e manutenzione:
 - Emissione fattura a cadenza mensile pari a 1 / 36 dell'importo dell'affidamento; pagamento a 60 gg.

Art. 6 - SISTEMI AZIENDALI E APPLICATIVI IN USO

La messa in produzione dell'applicativo software deve avvenire successivamente alle attività di migrazione dei dati della banca dati attualmente in uso a Consac Gestioni Idriche S.p.A e di integrazione con i sistemi in uso presso la stessa.

L'Aggiudicatario deve garantire:

- 1) il perfetto funzionamento/compatibilità dell'applicativo software fornito con i sistemi già in esercizio presso Consac Gestioni Idriche S.p.A..
- 2) l'installazione e la configurazione dell'applicativo fornito sui dispositivi server/client in uso a Consac Gestioni Idriche S.p.A. o in alternativa su macchine/infrastrutture (es. infrastruttura cloud) stabilite dal reparto Sistemi Informativi di Consac Gestioni Idriche S.p.A. nella fase di "Predisposizione/messa in funzione ambiente test (Deployment dell'infrastruttura (server, client, banca dati, ecc.), organizzazione, configurazione e installazione applicativi)" (si rinvia all' Art. 9 - DEPLOYMENT, TEST E FORMAZIONE), tenendo conto degli eventuali impatti con quanto già esistente a livello hardware/software.
- 3) La compatibilità con i dispositivi desktop (client) Windows 10 Pro / Windows 11 Pro – 4/8 GB di RAM - Processore Intel core i5/i7 e in caso di installazione e configurazione on-premises con il dispositivo server avente Sistema Operativo Windows Server 2016 Standard (64 bit) - Processore Intel® Xeon® Silver 4208 CPU @ 2.10 GHz 2.10GHz. RAM: 16,00 GB.

L'Aggiudicatario in alternativa alle risorse hardware/software per cui si richiede la compatibilità, può suggerire eventuali altre risorse (per esempio MV su infrastruttura cloud, macchine server con performance maggiori rispetto a quelle in uso, ecc.) se condivise e approvate dal reparto dei Sistemi Informativi di Consac Gestioni Idriche S.p.a nella fase di deployment.

Il numero di utenti interessati dalla fornitura sono circa n. 60, distribuiti nel modo seguente:

- Nr. 25 (client desktop)
- Nr. 35 (applicazione mobile per operatori esterni)

Attuali sistemi in uso presso Consac Gestioni idriche SPA, che devono essere integrati dall'Aggiudicatario con l'applicativo software fornito (si rinvia all' Art. 7.1.5 – INTEGRAZIONE SISTEMI IN USO):

- applicativo eSolver (<https://www.sistemi.com/>)
- Applicativo GRIDWAY QUALITY - REGISTRO 917 - Qualità tecnica (Netribe - <https://www.netribegroup.com/>).
- piattaforma Web GIS Enterprise in hosting sulla piattaforma Cloud GIS 4Business (Risorse Ambientali S.r.l. - <https://bmap.risorseambientali.it/>)
- Software gestionale aziendale sviluppato *in-house* (Centrale Utenza)
- Servizi connessi al centralino in uso presso Consac gestioni Idriche S.p.A.

Art. 7 - REQUISITI GENERALI E PRESTAZIONALI

L'applicativo software fornito (e relativi moduli), deve rispettare le normative e linee guida ISO/IEC 9126 (e successive versioni) garantendo funzionalità, affidabilità, efficienza, usabilità e manutenibilità. L'applicazione deve garantire la modularità e la scalabilità al fine di consentire al reparto Sistemi Informativi della Stazione Appaltante di sviluppare applicativi sviluppati in *house* che abbiano pieno accesso alla nuova banca dati senza alcuna esclusione o vincolo.

La banca dati a supporto dell'applicativo software fornito deve necessariamente essere nel pieno controllo della Stazione Appaltante e nello specifico dell'amministratore della banca dati (*Database Administrator*) e degli eventuali operatori designati.

L'applicativo software fornito (e relativi moduli) deve essere implementato rispettando le linee guida per lo sviluppo del software sicuro stabilite dall'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale), garantendo sempre soluzioni tecniche idonee a garantire la protezione, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati da questa gestiti.

I servizi forniti devono rispettare gli standard qualitativi basati sulla normativa ISO 9001 e successivi aggiornamenti, al fine di garantire alla Stazione Appaltante un elevato livello qualitativo. Il software fornito deve necessariamente essere implementato nel pieno rispetto dello standard ISO/IEC 25010 e in generale di tutti gli standard di settore.

La banca dati a supporto dell'applicativo software fornito deve necessariamente essere nel pieno controllo della Stazione Appaltante e nello specifico dell'amministratore della banca dati (*Database Administrator*) e degli eventuali operatori designati.

Ogni funzione del software deve essere implementata e costantemente aggiornata nel pieno rispetto delle normative stabilite sia dall'ARERA che dall'Ente Idrico Campano (EIC).

Il software nel suo aspetto implementativo deve tener conto sia di tutte le delibere Arera nell'ambito del servizio idrico integrato (delibere esistenti e quelle che verranno rese note dall'Autorità), che di tutte le eventuali implementazioni necessarie a ottemperare quanto stabilito nella Carta dei Servizi di Consac Gestioni Idriche S.p.A. ed eventuali aggiornamenti.

Il software deve necessariamente consentire/implementare:

- Gestione della qualità tecnica e contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII/RQTI - Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr e n. 917/2017/R/idr e successive modifiche/integrazioni) – registri qualità tecnica/contrattuale
- Gestione degli incassi - organizzazione reportistica da utilizzare per fini fiscali
- Gestione Bonus sociale idrico (TIBSI - Delibera ARERA n. 897/2017/R/idr e successive modifiche/integrazioni)
- Gestione della morosità (REMSI – Delibera Arera n. 311/2019/R/idr e successive modifiche/integrazioni)
- Gestione unbundling contabile (TIUC - Delibera n. 137/2016/R/com e successive modifiche/integrazioni) – organizzazione reportistica da utilizzare ai fini dell'unbundling
- Gestione corrispettivi servizi idrici (TICSI – Delibera n. 665/2017/R/idr e successive modifiche/integrazioni)
- Gestione servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII – Delibera n. 218/2016/R/idr)
- MTI-3 – Metodo tariffario per il terzo periodo regolatorio (Delibera 580/2019/R/idr e successive modifiche/integrazioni)
- Bollettazione
- Gestione dei clienti (utenze), contratti e richieste
- Gestione e acquisizione consumi e preventivi lavori
- Organizzazione e gestione attività operatoti esterni (Mobile device)

- Gestione reportistica
- Portale web e servizi web
- Applicativo gestione sportello online
- Gestione messaggistica SMS e invio bolletta in formato pdf tramite e-mail
- Gestire tutti gli obblighi che Consac Gestioni Idriche S.p.A. è tenuta a rispettare nei confronti dell'Autorità di controllo ARERA (produzione di registri, produzione di documentazione, produzione di report, riconoscimento automatico di eventuali indennizzi dovuti all'utenza come stabilito dalle delibere dell'Autorità, ecc.)
- Garantire correttamente un sistema documentale, certificando con riferimento temporale certo e non oppugnabile la data e l'ora precisa dei dati elettronici in questo memorizzati/archiviati, garantendone allo stesso tempo l'immodificabilità.
- integrare ed eventualmente modificare/migliorare l'attuale modulistica utilizzata dalla Stazione Appaltante relativamente i rapporti con l'utenza (<http://www.consac.it/modulistica/>) compresa la stampa dei bollettini e la modulistica afferente la gestione del recupero del credito.

L'applicativo software fornito (e relativi moduli) deve inoltre garantire sicurezza, integrità e immodificabilità dei dati da questa gestiti e memorizzati, rendendo le informazioni memorizzate sempre disponibili/accessibili/consultabili ed esportabili in tutti i formati (pdf, excel, word, ecc.) da parte di Consac Gestioni Idriche S.p.A. . L'applicativo software (ed eventuali moduli) deve essere conforme ai requisiti stabiliti dal Regolamento UE 679/2016, garantendo ove ritenuto necessario cifratura e pseudonimizzazione dei dati personali.

Nel caso in cui le norme/delibere sopra citate relative sia al settore idrico integrato che all' ambito privacy e protezione delle informazioni, dovessero cambiare, l'Aggiudicatario deve effettuare senza alcun costo aggiuntivo tutte le modifiche/aggiornamenti necessari a soddisfare i requisiti richiesti da Consac Gestioni Idriche S.p.A. .

Le modalità di installazione e accesso ed utilizzo al software fornito andranno concordate con la Stazione Appaltante.

Per quanto riguarda l'integrazione con i dispositivi client, siano essi mobili o fissi (Desktop, laptop), il software fornito deve essere compatibile con ambienti virtualizzati e non. Il software deve essere compatibile con i comuni prodotti Microsoft (es. S.O. Windows 10 o superiore, applicativi Office, ecc.), con i browser di comune utilizzo (Microsoft Edge; Google Chrome; Microsoft Internet Explorer;

ecc.), e deve essere compatibile con i sistemi Android per quanto riguarda l'utilizzo di dispositivi mobili.

Per quanto riguarda invece l'integrazione con i dispositivi server, il software deve essere necessariamente compatibile con l'ambiente Microsoft ed eventualmente anche con i sistemi linux sia virtualizzati che non.

L'applicativo software fornito deve utilizzare/implementare/garantire:

- Una banca dati a supporto dell'applicativo software fornito e relativi moduli, che deve necessariamente essere nel pieno controllo della Stazione Appaltante e nello specifico dell'amministratore della banca dati (*Database Administrator*) e degli eventuali operatori designati.
- Una banca dati di tipo relazionale (SQL SERVER) di versione compatibile con la versione 2019 (64-bit):
- L'accesso simultaneo sia in lettura che in scrittura alle informazioni memorizzate in banca dati, da qualunque tipologia di dispositivo indipendentemente dai sistemi operativi su questi installati. (Il reparto dei Sistemi Informativi della Stazione Appaltante deve poter controllare/gestire liberamente le strutture dati (tabelle banca dati, campi ecc.) che devono essere dettagliate con opportuni diagrammi entità - relazione e relativa documentazione da parte dell'Aggiudicatario sia prima delle attività di verifica di funzionalità che ad ogni eventuale aggiornamento nel corso del periodo di Fornitura).
- Ogni aggiornamento della banca dati da parte dell'Aggiudicatario deve essere comunicato alla Stazione Appaltante e nello specifico ai referenti del reparto dei Sistemi Informativi, fornendo descrizione dettagliata delle modifiche avvenute su tabelle, colonne ed informazioni di varia natura, come descritto in precedenza.
- Il software deve garantire la tracciabilità delle operazioni svolte con la descrizione dettagliata di cosa è stato modificato/eliminato, chi ha eseguito l'operazione e con l'indicazione della data e dell'ora (informazione aggiornate, modificate e cancellate in banca dati).
- Per quanto riguarda le funzioni di "scrittura"/memorizzazione delle informazioni/dati in banca dati, il software deve garantire le operazioni di *rollback*, al fine di preservare l'integrità delle basi di dati, e permettendo di riparare il *database* riportandolo a una versione precedente dopo aver commesso un errore e/o a seguito di un crash. Il software quindi deve garantire il *rollback* su ogni transazione attiva durante il crash in modo tale che la base di dati deve essere identica allo stato precedente.

- Il software deve garantire che tutte le modifiche e/o rettifiche e le eliminazioni di dati effettuate sulla banca dati debbano essere tracciate, permettendo all'operatore di verificare chi ha modificato/rettificato/eliminato cosa, per quale motivo e quando tali operazioni sono state svolte (log storico informazioni).
- Il software non deve consentire in alcun modo l'eliminazione non autorizzata di informazioni. Il software deve implementare e prevedere la gestione delle policy di accesso alle informazioni, in base al ruolo ricoperto dagli operatori.
- La banca dati utilizzata dall'applicativo fornito deve essere installata sul dispositivo server "on-premises" (si rinvia all' Art. 6 - SISTEMI AZIENDALI E APPLICATIVI IN USO) o su altra risorsa (es. macchine virtuali in ambiente cloud) e deve essere duplicata nell'attuale ambiente cloud utilizzato dalla Stazione Appaltante (servizio SPC CLOUD) al fine di garantire in caso di disastro informatico la continuità operativa dei servizi aziendali gestiti.
- I dati provenienti da sorgenti mobili (cellulari, tablet, smartphone, ecc.) e quindi tramite connessioni a pacchetto o di altra natura, devono aggiornare la banca dati in tempo reale o l'operatore che utilizza tali dispositivi deve essere messo eventualmente nelle condizioni di operare in modalità offline per poi sincronizzare *real time* le informazioni acquisite.
- L'elaborazione di 100.000 fatture in un tempo massimo di 10 ore, utilizzando le attuali risorse (dispositivi) in uso a Consac gestioni idriche S.p.A. o quelle concordate con il reparto dei Sistemi Informativi della Stazione Appaltante.
- Il software deve integrarsi con l'active-directory aziendale in modo da poter configurare permessi e modalità di accesso ai dati da parte degli operatori.
- Il software deve permettere la generazione di report per qualsivoglia tipologia di dati, e deve quindi necessariamente implementare funzioni di elaborazione ed esportazione delle informazioni.
- Controllo automatico dei dati immessi a sistema tra cui (codice fiscale, partita iva, codice ateco, ecc.).
- L'interfaccia dei vari applicativi deve essere "responsive", ossia perfettamente adattabile in base alla risoluzione del dispositivo di visualizzazione utilizzato (sia esso *laptop*, *mobile* o *desktop*).
- Deve essere garantita la corretta visualizzazione a partire da una risoluzione di 1024x768 pixel o superiore.

- Tutte le interfacce dell'applicativo fornito devono essere compatibili con i tasti di scelta rapida Microsoft (Copia: CTRL+C., Taglia: CTRL+X., Incolla: CTRL+V, ecc.), al fine di copiare ed incollare in altre applicazioni quanto mostrato tramite applicazione (es. dati presenti in banca dati, campi utente ecc.).
- Tutte le informazioni mostrate in formato tabellare devono poter essere facilmente copiabili, stampabili e quindi esportabili nei principali formati (pdf, .docx, .doc., excel);
- Per tutti quei dati che richiedono inserimenti e/o modifiche "massive" dei dati, l'applicazione deve offrire la possibilità di importazione/esportazione delle informazioni da e per un foglio di calcolo (es. excel) permettendo all'operatore di filtrare per campo le informazioni di interesse e quindi da esportare. L'operatore deve poter filtrare il dato/i da esportare con la relativa informazione sul numero di campi/record attesi.
- Deve integrarsi con i sistemi esistenti e banche dati di terze parti (es. applicativo Esolver descritto all' ART. 6 del presente capitolato, eventuali servizi connessi al centralino in uso presso Consac gestioni Idriche S.p.A).
- Implementazione dei Servizi Web meglio dettagliati all' art.8.1.2 del presente capitolato.
- Implementazione di connettori in grado di "comunicare" con il sistema GIS (SIT) in uso alla Stazione Appaltante (piattaforma Web GIS Enterprise in hosting sulla piattaforma Cloud GIS 4Business fornita da Risorse Ambientali S.r.l. (<https://bmap.risorseambientali.it/>)).
- Implementazione di connettori in grado di comunicare con la banca dati aziendale esistente e/o di garantirne il perfetto allineamento/aggiornamento dei dati *real-time*
- Garantire la possibilità anche in fase di "ASSISTENZA-MANUTENZIONE" di poter migrare l'applicativo software fornito da un ambiente "on-premises", in ambiente cloud e viceversa. In pratica il software fornito deve poter essere utilizzato sia in ambiente cloud che in ambiente "on-premises".
- Implementare l'accesso e l'utilizzo delle informazioni gestite tramite connessioni web protette (es. HTTPS).
- Implementare la gestione delle segnalazioni relative alle diverse tipologie di guasto.
- L'applicativo software fornito deve essere modulare, ossia deve consentire l'eventuale modifica o sostituzione a moduli di parte del codice in base all'area di pertinenza (es. bollettazione, gestione contratti, segnalazione guasti, ecc.).
- Tutte le interfacce utente (user interface) dell'applicativo software (ed eventuali e relativi moduli) devono essere in lingua italiana.

- Acquisizione firma elettronica avanzata (OTP, SMS, Firma Grafometrica, ecc.) per modulistica contrattuale.

In generale il software fornito deve garantire che tutte le comunicazioni trasmesse da/per l'utente, devono poter essere salvate in formato digitale in apposita area condivisa (da concordare con la Stazione Appaltante) e accessibili tramite il software stesso. Deve essere inoltre garantita dal software la possibilità di scansionare documentazione cartacea ricevuta/inviata, copia documenti digitali ricevuti nel fascicolo utente, ecc.

Nel caso in cui Consac Gestioni Idriche S.p.A. dovesse rilevare che le funzioni proposte dal software siano diverse da quelle desiderate (come descritto nei successivi articoli del presente capitolato), l'Aggiudicatario dovrà effettuare senza alcun costo aggiuntivo tutte le modifiche necessarie a soddisfare i requisiti richiesti dalla Stazione Appaltante.

Il software anche al termine del periodo di fornitura deve necessariamente continuare a funzionare senza alcuna limitazione, anche se non più coperto da assistenza e manutenzione.

Art. 7.1 - SPECIFICHE

Il software deve implementare/gestire le informazioni e le funzioni minime/generali descritte nei successivi paragrafi del presente capitolato. Tutte le specifiche tecniche descritte devono essere approfondite, discusse e chiarite con la Stazione Appaltante, prima della fase di MESSA IN PRODUZIONE, con l'obiettivo ultimo di rispettare tutta la regolamentazione emanata dall'ARERA, dall'Ente Idrico Campano (EIC) e dalla Carta dei Servizi di Consac Gestioni Idriche S.p.A..

Art. 7.1.1 - INFORMAZIONI GENERALI E GESTIONE DEI PROCESSI

Il software deve assicurare i requisiti minimi di seguito specificati:

a) Sportello Front Office

Il sistema deve garantire le funzionalità minime (come da Delibera 655/2015/R/IDR e successive modifiche/integrazioni) con la registrazione a sistema delle richieste relative a:

- Allaccio Idrico e fognario
- Allaccio fognario (con acqua già fornita dal gestore)
- Allaccio fognario (con acqua non fornita dal gestore)
- Voltura per subentro (nuova utenza)
- Voltura per successione (cambio intestazione contratto)
- Subentro
- Disdetta della fornitura
- Attivazione della fornitura (allaccio idrico/fognario già predisposto)
- Spostamento del misuratore
- Sostituzione del misuratore
- Sopralluogo generico
- Cambio della tipologia della fornitura e altri elementi contrattuali
- Domiciliazione fattura (SEPA)
- Spedizione fattura via mail
- Prescrizione biennale dei consumi (Legge di Bilancio 2018 n.205717)
- Reclami
- Rettifiche di Fattura
- Richieste di informazioni
- Verifica di funzionalità in loco o in laboratorio
- Verifica livello di pressione
- Stampa estratto conto
- Richieste di rateizzazione
- Ristampa fatture e moduli pagamento (anche unificati)

b) Sportello Back Office sede

- Acquisizione verbalizzazione dai reparti relative al sopralluogo per:
 - allaccio idrico/fognario
 - allaccio fognario
 - subentro
 - disdetta
 - spostamento del misuratore
 - sostituzione del misuratore
 - verifica funzionale del misuratore
 - rilevazione della lettura al misuratore

- Comunicazione al richiedente dell'esito del sopralluogo per:
 - allaccio idrico/fognario – preventivo per l'esecuzione di lavori complessi o semplici con richiesta di conferma o diniego
 - spostamento del misuratore - preventivo per l'esecuzione di lavori complessi o semplici con richiesta di conferma o diniego
 - subentro, voltura, disdetta, funzionalità del misuratore

- Comunicazione ai reparti per:
 - esecuzione lavori per allaccio idrico e/o fognario, spostamento del misuratore
 - posa del misuratore se allaccio idrico o spostamento
 - attivazione della fornitura se allaccio idrico

- Chiusura attività con formalizzazione richiesta per:
 - Operazione effettuata con esito positivo
 - Operazione sospesa
 - Operazione annullata

- Aggiornamento banca dati

c) Back Office Reparto Operativo

- Acquisizione richieste di lavorazione
- Caricamento richieste sui dispositivi portatili (tablet) in dotazione agli operatori sul territorio
- Possibilità di spostamento delle richieste in lavorazione tra gli operatori
- Verifica verbalizzazione da parte del Responsabile di reparto
- Statistica operatività
- Formalizzazione ed invio richieste al Back Office in sede

d) Rilevazione massiva delle letture dei misuratori

- Creazione del giro letture in base ad impostazioni parametrizzate (comuni, vie, calendario, periodicità)
- Sincronizzazione, del giro letture creato, sui dispositivi mobili in dotazione ad ogni singolo letturista;
- Certificazione automatica delle rilevazioni effettuate in base a verifiche di congruità e consumi storici
- Certificazione manuale delle rilevazioni effettuate in base alle fotorilevazioni
- Comunicazione automatica di possibili perdite in base a consumi particolarmente elevati

e) Gestione della FATTURAZIONE

Il software deve garantire l'ottemperanza delle disposizioni dell'ARERA secondo quanto previsto dalle Delibere 655/2015/R/IDR, 665/2017/R/IDR, 86/2013/R/IDR e successive modifiche/integrazioni. Di seguito le funzionalità minime richieste:

- Scarico del giro letture massivo certificato e delle autoletture comunicate tramite cartoline, sms, mail, telefono, servizi on line ecc.

- Scarico letture provenienti da verbalizzazioni derivanti da verifiche, volture, disdette, riaperture
- Elaborazione dei consumi
- Carico addebiti/accrediti fuori consumo:
 - addebiti da lavori per allacci idrici/fognari
 - addebiti da lavori per spostamento misuratore
 - addebiti vari per lavori extra, varie
 - addebiti interessi moratori da bollette pagate fuori scadenza
 - accrediti per rimborsi vari o per prestazioni fuori standard ARERA
- Elaborazione bollettazione massiva e singola
 - calcolo della prestazione dell'intero periodo richiesto (4 mesi se quadrimestrale o 2 mesi se bimestrale) utilizzando il consumo reale fino alla data della rilevazione con eventuale effettuazione del conguaglio per consumi stimati precedenti e il consumo stimato fino alla data del periodo limite, in mancanza della lettura reale viene fatturato il consumo stimato
- Produzione dei flussi contenente le fatture in formato PDF verso lo stampatore accreditato dal gestore con emissione del bollettino di pagamento in formato PagoPA
- Produzione dei flussi contenente le fatture in XML per la fatturazione elettronica verso le PA e B2B
- Produzione dei flussi contenente le fatture in formato PDF per l'invio tramite mail alle utenze abilitate
- Produzione dei flussi contenente le fatture con domiciliazione bancaria verso gli istituti bancari
- Produzione di reportistica per l'evidenziazione di eventuali anomalie in fase di pre/post bollettazione
- Produzione di reportistica per la registrazione delle scritture contabili o estrazione tracciato dati compatibile per il sistema contabile ESolver utilizzato dal gestore
- Produzione di reportistica per l'Unbundling
- Rendicontazione degli esiti di consegna della posta massiva con aggiornamento della banca dati

f) Gestione della Rendicontazione degli Incassi

- Scarico dei pagamenti, (bollette ordinarie, rate da rateizzazioni, solleciti di pagamento, ingiunzioni fiscali, cartelle esattoriali), in modalità massiva e singola
 - da flussi PagoPA
 - da flussi automatici da circuiti bancari SEPA
 - da flussi Poste e altri canali Lottomatica, PayPal, Sisal, carte di credito ecc.)
- Produzione di reportistica per la registrazione delle scritture contabili o estrazione tracciato dati compatibile per il sistema contabile ESolver utilizzato dal gestore

g) Gestione del Recupero Credito

Il software deve garantire in linea generale quanto segue:

- Elaborazione solleciti di pagamento, secondo le norme contenute nel Regolamento della morosità nel SII (REMSI)
- Produzione dei flussi in formato PDF; ogni sollecito è composto da una lettera di avviso con allegato estratto conto finanziario e relativo bollettino di versamento in formato PagoPA
- Importazione e rendicontazione degli esiti di consegna con produzione di reportistica
- Elaborazione delle ingiunzioni fiscali per i solleciti non pagati e con esitazione andata a buon fine
- Produzione dei flussi in formato PDF e XML utilizzando il tracciato standard del *Servizio SIN atti idrici di Poste Italiane Spa*
- Rendicontazione degli esiti di consegna con produzione di reportistica
- Elaborazione delle partite da iscrivere a ruolo (il carico avviene tramite il sito dell'Agenzia della riscossione)
- Gestione delle partite accettate dall'Agenzia della riscossione
- Acquisizione delle partite pagate e gestione dello sgravio

e deve necessariamente presentare le seguenti funzionalità minime:

1. elaborazione estratti conto posizioni utente e bollettini di pagamento:
 - estratti conto contenuti fatture pagate e non pagate ovvero esclusivamente fatture non pagate;
 - possibilità di individuare periodo iniziale e periodo finale sulla base di bimestre, trimestre o quadrimestre;
 - generazione bollettini di pagamento singole fatture insolute;
 - generazione pagamenti unificati del debito con possibilità di escludere una o più fatture;
2. gestione e verifica della scadenza del credito relativo al ciclo attivo (bollettazione/fatturazione);
3. gestione delle utenze che presentano posizioni di credito e di debito con possibilità di effettuare automaticamente la compensazione;
4. rateizzazioni del debito sulla base dei parametri definiti dal Regolamento aziendale con possibilità di escludere una o più fatture;
5. elaborazione ed emissione dei solleciti di pagamento nel rispetto dei requisiti che seguono:
 - solleciti di diverso tipo e livello sulla base della normativa di riferimento caratterizzati da lettera descrittiva della condizione di morosità, estratto conto fatture e/o rate insolute e relativo bollettino di pagamento;
 - possibilità di identificare le posizioni utente o le fatture da escludere dal recupero crediti per motivazioni di diversa natura ed il periodo di fatturazione iniziale e/o finale da sollecitare;
 - possibilità di attribuire alle utenze stati diversi in relazione allo stato del recupero;
6. protocollo solleciti di pagamento e assegnazione raccomandate A/R funzionale all'invio degli stessi;
7. registrazione dei pagamenti relativi ai solleciti emessi;
8. elaborazione ed emissione delle ingiunzioni fiscali e conseguente possibilità di individuare e monitorare le posizioni utente o le fatture destinatarie delle stesse;
9. importazione massiva esiti di recapito raccomandate A/R relative a solleciti e notifiche di ingiunzione;
10. esportazione tracciati XML per invio flussi di ingiunzioni di pagamento la cui elaborazione è affidata a terzi;
11. possibilità di individuare e monitorare le posizioni utente o le fatture oggetto di iscrizione a ruolo presso l'Agenzia delle Entrate Riscossione;

12. gestione dei provvedimenti di chiusura per morosità (generazione provvedimenti chiusura sbocco, attribuzione interventi ad operatore ed emissione verbali di chiusura sbocco);
13. gestione dei provvedimenti riapertura da morosità (generazione pratiche riapertura sbocco, attribuzione interventi ad operatore ed emissione verbali di riapertura sbocco);
14. reportistica sullo stato/andamento degli incassi;
15. reportistica sullo stato/andamento del credito;
16. analisi ed esecuzione degli stralci massivi e puntuali;
17. reportistica per il calcolo del fondo svalutazione e delle perdite;

Il software, nella sua operatività, avrà il preciso compito di rispettare quanto richiesto dall'Arera e dal regolamento aziendale conforme alle prescrizioni del REMSI.

h) Gestione dei Reclami

- Registrazione istanza
- Verifica formale con esitazione
 - reclamo non accolto con invio comunicazione all'utenza
 - reclamo accolto con rettifica della fattura ed invio comunicazione all'utenza
 - reclamo accolto con nessuna modifica ed invio comunicazione all'utenza
- Archiviazione

Art 7.1.2 - SERVIZI WEB

Il software deve implementare/gestire le informazioni e le funzioni minime/generali relative ai servizi web (web service) per la gestione dell'Area Clienti. Tutte le norme e i relativi obblighi di legge relativi ai siti/pagine web di interfaccia ai servizi web devono essere necessariamente rispettate (si rinvia all' Art. 8 - PRIVACY, SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI).

Devono necessariamente essere implementati i seguenti servizi/funzioni/moduli:

- **Registrazione**

Il servizio/funzione/modulo deve permettere la registrazione di nuovi profili richiedendo le informazioni base per effettuare una semplice registrazione: email, password, nome, cognome, numero di telefono, codice fiscale o p.iva ed autorizzazione al trattamento dati.

- **Accesso (Login)**

Il servizio/funzione/modulo deve permettere l'accesso tramite nome utente (mail) + password + OTP. Deve necessariamente essere garantito l'accesso con SPID, CIE e CNS.

- **Profilo Utente**

Il servizio/funzione/modulo deve consentire l'accesso a tutte le informazioni relative all'utente con possibilità di modifica dei dati.

- **Bacheca**

Il servizio/funzione/modulo deve consentire la visualizzazione di tutte le attività relative all'utenza: richieste, ecc.

- **Utenze**

Il servizio/funzione/modulo deve consentire di selezionare l'utenza attiva, visualizzando tutte le utenze associate al profilo, ed eventuali associazioni con altre utenze.

▪ **Servizi**

- ✓ Autolettura misuratore (inserimento della lettura con possibilità di allegare foto)
- ✓ Invio fattura via mail (richiesta di invio fattura su mail indicata dall'utenza)
- ✓ Domiciliazione bancaria (Autorizzazione di addebito in C/C per richieste di incasso delle fatture Consac gestioni Idriche spa. In questa sezione l'utente può autorizzare o revocare l'addebito su conto corrente bancario o postale delle fatture emesse dal gestore.)

Il software deve consentire all'utente registrato di poter effettuare richieste di:

- ✓ Allacciamento
- ✓ Voltura
- ✓ Subentro
- ✓ Spostamento misuratore
- ✓ Verifica funzionalità misuratore
- ✓ Verifica pressione misuratore
- ✓ Intervento su misuratore
- ✓ Variazione dati contrattuali
- ✓ Disdetta
- ✓ Riattivazione
- ✓ Reclami
- ✓ Rateizzazione ultima fattura
- ✓ Richiesta Informazioni

Il software deve consentire di visualizzare con grafici di facile comprensione:

- storico dei consumi
- autoletture e letture

L'utente deve poter gestire in completa autonomia le fatture (visualizzazione estratto conto con possibilità di scarico bolletta in pdf e possibilità di pagamento bolletta tramite PagoPA ed altri strumenti di pagamento).

All'utente deve essere garantito l'accesso al trattamento dati personali e relativa informativa ed autorizzazione al trattamento dati come previsto dalla vigente normativa in materia di trattamento dati.

Art. 7.1.3 - APPLICAZIONE MOBILE OPERATORI

La fornitura deve includere l'implementazione di un'applicazione intuitiva, nativa e compatibile con dispositivi IOS / Android collegata "real time" con il software gestionale fornito, al fine di garantire la gestione delle squadre operative dislocate sul territorio.

Tramite l'applicativo software fornito, devono essere assegnati ai vari operatori a seguito di pianificazione, i vari interventi/attività da svolgere.

L'applicazione deve necessariamente prevedere almeno le seguenti funzioni:

- Individuazione su mappa degli interventi da effettuare (geolocalizzati), con possibilità di correzione delle coordinate geografiche.
- Gestione appuntamenti.
- Compilazione verbalizzazione: sopralluogo idrico-fognario, sopralluogo per subentro, sopralluogo per spostamento misuratore, sopralluogo per sostituzione misuratore, posa contatore, disdetta, sopralluogo per verifica dello sbocco (POD, sigillo, lettura, funzionalità), attivazione fornitura, preventivazione lavori ed in generale tutti quei lavori sulla rete che concorrono a soddisfare la delibera ARERA.
- Gestione del servizio di Pronto intervento: l'Aggiudicatario deve garantire tramite l'applicativo software fornito le funzionalità atte a gestire i dati relativi alle richieste di Pronto Intervento che possono arrivare tramite numero telefonico dedicato o altri canali di comunicazione (es. mail, whatsapp), al fine di ottemperare alle normative attuali e future dettata dall'Autorità di Controllo. Il sistema software fornito deve implementare in automatico l'assegnazione delle richieste pervenute dagli utenti ai reparti/operatori di zona (su dispositivi mobili: smartphone e/o tablet) in base alla tipologia di intervento e/o di zona. Inoltre, l'applicativo deve prevedere la compilazione di verbali di lavoro atti a garantire una rendicontazione dell'intervento, con la possibilità di specificare anche il materiale utilizzato per un eventuale riparazione (la tabella del materiale è disponibile nell'attuale database gestito dall'applicativo eSolver (<https://www.sistemi.com/>)).

- Gestione di chiusura sbocco per morosità.
- Report attività concluse e in esecuzione.

L'applicazione deve poter funzionare anche in assenza di segnale, con possibilità di scarico dati successivo (in presenza di connettività).

Nel caso in cui la Stazione Appaltante dovesse notare che le funzioni proposte dal software richiesto sono diverse da quelle richieste dal presente capitolato, l'Aggiudicatario deve effettuare senza alcun costo aggiuntivo tutte le modifiche necessarie a soddisfare i requisiti richiesti da Consac Gestioni Idriche S.p.A..

Art. 7.1.4 - APPLICAZIONE MOBILE LETTURISTI

La fornitura deve includere l'implementazione di un'applicazione intuitiva, nativa e compatibile con dispositivi IOS / Android collegata "real time" con il software gestionale fornito, che permetta:

- Caricamento delle letture assegnate ad ogni singolo operatore, divise per Comune, zone e/o via con funzione "Ricerca" per i diversi elementi che individuano l'utenza (a titolo di esempio non esaustivo Sigillo, PDC, Matricola Contatore, Codice Utente, ultima lettura rilevata, ecc.) e/o notifica del misuratore più vicino alla posizione attuale.
- Rilevamento e trasmissione giornaliera per ogni scheda utente del dato di lettura o del tentativo, nel rispetto della periodicità e delle classificazioni di accessibilità, come da disposizioni ARERA.
- Per ogni passaggio devono essere registrati i dati temporali (giorno, ora, ecc.), una o più foto georeferenziate, eventuali note o comunicazioni in merito alla scheda utenza.
- Interattività con l'ufficio letture, attraverso la possibilità di inserire note tramite messaggistica per ogni singola utenza.
- Possibilità di rilevare e trasmettere informazioni e foto georeferenziate relative a misuratori presenti su altri palmari o non assegnati a nessun operatore.
- Sincronizzazione giornaliera del dispositivo mobile per aggiornamenti in banca dati a seguito di modifiche contrattuali, sostituzioni contatori a ruolo, disdette, ecc.

Art. 7.1.5 – INTEGRAZIONE SISTEMI IN USO

L'applicativo software fornito deve consentire l'interscambio di informazioni con gli attuali sistemi in uso presso Consac Gestioni idriche SPA:

- **eSolver (<https://www.sistemi.com/>).**

L'Aggiudicatario deve garantire l'interscambio di dati tra l'applicativo software fornito (e relativi moduli) e l'attuale sistema di gestione di contabilità/magazzino (eSolver) in uso presso la Stazione Appaltante, al fine di consentire l'importazione e/o esportazione di dati e/o flussi di movimentazione.

Le informazioni minime che devono essere oggetto di interscambio e quindi compatibili con l'attuale sistema di gestione del magazzino sono le informazioni relative a:

- Acquisizione anagrafica fornitori
- Acquisizione anagrafica articoli
- Invio RDA
- Ricezione di flussi transazionali relativi all'entrata merce
- Invio di flussi transazionali relativi al saldo e/o ai consumi di materiali (dato cumulativo o puntuale a seconda di quanto verrà stabilito in fase di progetto)

Le operazioni/informazioni oggetto di integrazione, che devono essere gestite dall'applicativo sono:

- ✓ carico/scarico del materiale in ingresso/uscita presso i reparti di competenza
- ✓ carico/scarico tramite l'identificazione dei singoli prodotti (tramite codice a barre) e successiva memorizzazione in banca dati
- ✓ identificazione dell'operatore addetto al carico e scarico
- ✓ Report movimenti suddivisi per reparto

Deve essere quindi garantita l'importazione dei dati gestiti dall'attuale sistema di gestione del magazzino al sistema (applicativo software fornito).

- **GRIDWAY QUALITY - REGISTRO 917 - Qualità tecnica**

Applicativo utilizzato per l'elaborazione e la consultazione dei macro- indicatori di Qualità Tecnica (Delibera 917/2017 ARERA e successive modifiche/integrazioni).

Attualmente l'inserimento dei dati nello strumento di elaborazione non avviene in automatico in quanto non esiste integrazione con il Sistema Informativo Aziendale. Al fine di avere degli indicatori costantemente aggiornati, l'Aggiudicatario deve implementare gli opportuni "connettori" tra il cruscotto di elaborazione e visualizzazione (GRIDWAY QUALITY) e le informazioni gestite dall'applicativo software oggetto di fornitura.

- **Piattaforma Web GIS Enterprise in hosting sulla piattaforma Cloud GIS 4Business (Risorse Ambientali S.r.l. - <https://bmap.risorseambientali.it/>).**

L'Aggiudicatario deve garantire l'implementazione di connettori in grado di "comunicare" con il sistema GIS (SIT) in uso alla Stazione Appaltante (piattaforma Web GIS Enterprise in hosting sulla piattaforma Cloud GIS)

- **Software gestionale aziendale sviluppato in-house (Centrale Utenza)**

L'Aggiudicatario ove concordato con il reparto dei Sistemi Informativi della Stazione Appaltante, deve garantire l'implementazione di connettori in grado di "comunicare" con il software gestionale aziendale sviluppato in-house (Centrale Utenza) che si occupa di gestire:

- Contrattualistica Utenza
- Situazione Finanziaria dell'Utenza
- Comunicazioni con Utenza
- Gestione Reclami Utenza

- **Servizi connessi al centralino telefonico in uso presso Consac gestioni Idriche S.p.A**

Art. 8 - PRIVACY, SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Tutte le soluzioni proposte dall' Aggiudicatario devono garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati anche nei casi di incidente informatico, nel pieno rispetto delle vigenti norme sul trattamento dei dati personali (D.Leg. 101/2018 – GDPR), e a tal fine, se previsto, alla stipula del contratto l'Aggiudicatario dovrà sottoscrivere la nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati, accettando gli obblighi da questo derivanti. Il software fornito deve quindi tutelare i dati, garantire la riservatezza delle informazioni gestite e le misure di sicurezza atte a proteggere le stesse.

L'Aggiudicatario deve necessariamente garantire in base a quanto stabilito dalla Stazione Appaltante e in particolare dal reparto Sistemi informativi in fase di deployment, test e messa in produzione, la gestione da parte del software oggetto di fornitura di:

- identificazione/autenticazione degli accessi;
- storico operazioni eseguite identificando autore delle operazioni svolte (es. voltura, modifica contrattuale, ecc.) con riferimento alla data e all'ora dell'operazione svolta;
- autorizzazioni e permessi di accesso in base a ruoli e funzioni aziendali e/o area geografica o altro;
- Conservazione log di accesso secondo quanto concordato con la Stazione Appaltante;
- procedure di backup secondo quanto richiesto dalla Stazione Appaltante nella fase di messa in produzione;
- cifratura dei dati li ove non è garantita la sicurezza delle informazioni trasmesse.

Art. 9 - DEPLOYMENT, TEST E FORMAZIONE

L' Aggiudicatario prima di procedere con la fornitura dell'applicativo/sistema software deve necessariamente svolgere le seguenti attività:

1. Predisposizione/messa in funzione ambiente test (Deployment dell'infrastruttura (server, client, banca dati, ecc.), organizzazione, configurazione e installazione applicativi)

In questa fase l'Aggiudicatario in collaborazione con la Stazione Appaltante e nello specifico con il reparto dei Sistemi Informativi, deve procedere con l'analisi delle informazioni memorizzate all'interno della banca dati aziendale al fine di pianificare nel modo opportuno la migrazione dei dati necessari per la messa in produzione del nuovo sistema. In questa fase inoltre devono essere scelte le workstation (ambiente di lavoro) da utilizzare per l'installazione dell'applicativo/i valutando tutti i parametri prestazionali in gioco, le licenze software e l'integrazione con i sistemi non oggetto di fornitura in uso presso la Stazione Appaltante (si rinvia all' Art. 6 - SISTEMI AZIENDALI E APPLICATIVI IN USO).

Si fa presente che in questa fase andranno organizzati e valutate anche le informazioni memorizzate tramite i servizi web utilizzati dalla Stazione Appaltante al fine di pianificare una migrazione/import delle stesse sui nuovi sistemi oggetto di fornitura.

Parallelamente alle attività sopra descritte, l'Aggiudicatario sempre in collaborazione con il reparto dei Sistemi Informativi deve predisporre un ambiente di test ove testare "step by step" i vari moduli software e sul quale poter svolgere successivamente le attività di formazione del personale aziendale. L'Aggiudicatario al fine di svolgere le attività sopra descritte deve necessariamente avvalersi di tre figure professionali: Senior IT Architect, Sistemista, e uno specialista di prodotto/processo (database/programmazione).

Durata prevista: 12 settimane (60 giorni, LUN-VEN - 8 (otto) ore lavorative giornaliere)

Figure impegnate: nr. 3 risorse

Senior IT Architect, Sistemista, specialista di prodotto/processo (database/programmazione).

2. Migrazione dati in ambiente di test

Terminate le attività di cui al punto 1, le attività successive interesseranno la migrazione dei dati ritenuti necessari per la messa in produzione dell'applicativo software oggetto di fornitura e per il funzionamento dei servizi web e relative applicazioni oggetto della stessa (app utenza e app in uso al personale aziendale). La tipologia e la profondità storica (es. migrazione utenze cessate ultimi sei anni, ecc.) dei dati oggetto di migrazione deve essere concordata dall'Aggiudicatario con la Stazione Appaltante in base alle esigenze di quest'ultima.

L'Aggiudicatario al fine di svolgere le attività di migrazione dati in ambiente di test, deve necessariamente avvalersi di una figura professionale e, nello specifico, di uno specialista di prodotto/processo (database/programmazione) per un periodo di 3 settimane (15 giorni, LUN-VEN - 8 (otto) ore lavorative giornaliere)

3. Formazione personale Sistemi Informativi ed operatori

Terminate le attività di cui al punto 2, si potrà procedere con la fase di formazione del personale interno alla Stazione Appaltante in relazione ai singoli moduli e al funzionamento complessivo dell'intero sistema opportunamente installato nell'ambiente di test. Le attività di formazione devono avvenire tramite sessioni remote o in loco, presso la sede legale della Stazione Appaltante. Le tempistiche di formazione vengono di seguito dettagliate:

GANIT																																															
	Giornate	L	M	M	G	V	L	M	M	G	V	L	M	M	G	V	L	M	M	G	V	L	M	M	G	V	L	M	M	G	V	L	M	M	G	V	L	M	M	G	V						
Ufficio Contratti/Utenza	15						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						■	■	■	■	■																					
Ufficio Recupero Crediti	10																■	■	■	■	■						■	■	■	■	■																
Ufficio Reclami	10																					■	■	■	■	■																					
Ufficio Fatturazione	15						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■											■	■	■	■	■																
Operatori Reparti Esterni	5																										■	■	■	■	■																
Letturisti	5																										■	■	■	■	■																
Sistemi Informativi	20	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																					
Pronto Intervento	3																																				■	■	■	■	■						
Totale Giornate	83	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46

Il Gantt sopra riportato, indica il periodo entro il quale deve svolgersi la formazione ossia 7 (sette) settimane. Vengono stabiliti 9 gruppi/reparti da coinvolgere nelle attività formative. Di seguito il numero di unità da formare per ogni gruppo:

REPARTI INTERESSATI/GRUPPO	UNITA' DA FORMARE
Ufficio Contratti/Utenza	2
Ufficio Recupero Crediti	2
Ufficio Reclami	2
Ufficio Fatturazione	3
Pronto Intervento	2
Operatori Reparti Esterni	15
Letturisti	25
Sistemi Informativi	3

L' Aggiudicatario deve prevedere per ogni gruppo almeno un docente, quindi in un giorno devono essere garantiti un numero di docenti pari ai gruppi interessati dalle attività formative fatta eccezione dei casi in cui è possibile svolgere le attività formative in sequenza e non in parallelo.

Di seguito gli orari settimanali entro cui svolgere le attività di formazione:

Lunedì: 09:00 – 14:00;

Martedì: 09:00 – 14:00; 15:00 – 18:00;

Mercoledì: 09:00 – 14:00;

Giovedì: 09:00 – 14:00; 15:00 – 18:00;

Venerdì: 09:00 – 14:00;

Le date per la formazione devono essere concordate con la Stazione Appaltante. Il Fornitore è tenuto a presentare il piano di formazione offerto, indicando anche gli strumenti di verifica dell'avvenuto apprendimento.

L'Aggiudicatario al fine di svolgere le attività formative sopra descritte deve necessariamente avvalersi di figure professionali specializzate nella tecnologia e nel prodotto fornito. Tali figure/a devono avere comprovata esperienza nei processi relativi al servizio idrico integrato, acquisita in precedenti forniture di PIATTAFORME SOFTWARE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII). Il Fornitore è tenuto a presentare insieme alla documentazione tecnica, la descrizione delle attività formative che intende eseguire, in conformità con quanto stabilito nel presente capitolato e ad eventuali migliorie contenute nell'offerta tecnica.

4. Collaudo/verifica funzionalità (ambiente di test)

Terminate le attività di cui al punto 3, la Stazione Appaltante svolgerà una prima fase di verifica delle funzioni software nell' ambiente di test precedentemente creato, verificando se quanto fornito rispetta le specifiche tecniche descritte nel presente capitolato e se la migrazione delle informazioni è avvenuta nel modo corretto. Le attività di verifica verranno condotte simulando l'intero processo di memorizzazione, visualizzazione, stampa, gestione ed elaborazione delle informazioni (bollettazione/fatturazione).

Art. 10 - MESSA IN PRODUZIONE

Terminate le operazioni di deployment, test e formazione di cui all' Art. 9, l'aggiudicatario deve provvedere al deployment dell'infrastruttura (server, client, banca dati, ecc.), alla configurazione e all' installazione degli applicativi in ambiente di produzione. Successivamente deve provvedere alla migrazione dei dati dall'attuale banca dati (software) in uso presso la Stazione Appaltante alla banca dati (applicativo software e relativi moduli) dell'ambiente di produzione.

La Messa in produzione dell'applicativo software e le relative attività di migrazione devono avvenire con un fermo massimo delle attività di 2 (due) giorni lavorativi.

L'Aggiudicatario al fine di svolgere le operazioni di deployment deve avvalersi di figure professionali specializzate nella tecnologia e nel software fornito (numero 3 (tre) figure: Senior IT Architect, Sistemista, e uno specialista di prodotto/processo (database/programmazione). Tali figure/a devono avere comprovata esperienza nei processi relativi al settore idrico integrato, acquisita in precedenti forniture di PIATTAFORME SOFTWARE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII).

Tali figure devono essere impiegate per un periodo di 4 settimane e nr. 2 giorni (22 giorni, LUN-VEN - 8 (otto) ore lavorative giornaliere)

Al termine delle attività di messa in produzione, l'Aggiudicatario è tenuto a rilasciare documentazione dettagliata (guide di utilizzo o altra documentazione) relativamente all'applicativo software fornito ed eventuali relativi moduli.

Art. 11 - VERIFICA FUNZIONALITA' (COLLAUDO)

Terminata la fase di messa in produzione, il collaudo si riterrà concluso quando verrà certificata da parte della Stazione Appaltante la piena congruità dei dati elaborati, il perfetto funzionamento del sistema in produzione e la valutazione a seguito di test di performance di eventuali anomalie (es. latenza, tempi di attesa, problemi di stampa, malfunzionamenti di natura generale, ecc.)

Art. 12 - ASSISTENZA E MANUTENZIONE

I servizi di assistenza e manutenzione riguardano tutte le attività di risoluzione di anomalie relative al corretto funzionamento di quanto fornito, nonché tutte le attività di manutenzione correttiva e migliorativa. L'Aggiudicatario si impegna ad aggiornare il software oggetto di fornitura ad ogni aggiornamento normativo imposto dalle Autorità e/o stabilito dalla Stazione Appaltante tramite delibere interne, relativamente al servizio idrico integrato.

L'Aggiudicatario deve prevedere opportune ed idonee procedure di aggiornamento software, e tutti gli interventi manutentivi dell'applicativo software fornito vanno programmati dall'Aggiudicatario in raccordo con il reparto dei Sistemi Informativi della Stazione Appaltante. Tutti gli interventi manutentivi devono inoltre essere resi gratuitamente e fino alla fine della fornitura.

La Stazione Appaltante creerà delle credenziali dedicate sia alla manutenzione dei sistemi che all'assistenza, al fine di consentire all'Aggiudicatario di svolgere le attività da remoto. L'Aggiudicatario deve quindi fornire il/i nominativi di coloro i quali si occuperanno della manutenzione/assistenza e che costituiranno le interfacce con cui i tecnici informatici della stazione Appaltante devono far riferimento durante tutto il periodo oggetto di fornitura (36 mesi).

Il Servizio di assistenza deve comprendere le attività di assistenza in loco e/o da remoto (in base al problema e quindi alla tipologia di intervento). Ogni intervento deve opportunamente essere documentato/relazionato al fine di aggiornare il reparto dei Sistemi Informativi della Stazione Appaltante su eventuali modifiche apportate al sistema informativo aziendale.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio di help desk remoto che tramite mail e/o telefono (numero verde gratuito) disponibile dal lunedì al venerdì e una piattaforma ticket (accesso tramite

web) consenta al personale della Stazione Appaltante di richiedere assistenza e/o comunicare eventuali modifiche/aggiornamenti normativi.

La piattaforma ticket deve prevedere:

- raccolta segnalazione e informazioni su stato avanzamento ticket (inizio, stato lavorazione, chiusura ticket)
- in caso di problema bloccante (malfunzionamento del software) la richiesta di assistenza/manutenzione deve essere evasa entro un massimo di 8 (otto) ore lavorative dalla ricezione della segnalazione;
- in caso di problema non bloccante (malfunzionamento singole funzioni/moduli) la richiesta di assistenza/manutenzione deve essere evasa entro 24 ore dalla ricezione della segnalazione.

Nei casi in cui dovesse essere necessario un intervento in loco, l'Aggiudicatario deve intervenire senza costi aggiuntivi per la Stazione Appaltante entro 36 ore dalla ricezione della segnalazione. I tempi per la risoluzione del problema verranno calcolati dalla data di ricezione della segnalazione da parte dell'Aggiudicatario e la data di effettiva risoluzione del problema (chiusura ticket).

L'Aggiudicatario al fine di svolgere le attività di assistenza e manutenzione deve avvalersi di una figura professionale specializzata nella tecnologia e nel prodotto fornito. Tale figura professionale deve avere comprovata esperienza nei processi relativi al settore idrico integrato, e deve avere conoscenza delle delibere Arera nell'ambito del servizio idrico integrato (delibere esistenti e quelle che verranno rese note dall'Autorità). L'Aggiudicatario deve impiegare tale figura per 5 giorni settimanali (LUN-VEN - 8 (otto) ore lavorative giornaliere) per i primi 6 mesi, e per 16 ore lavorative settimanali per gli altri 30 mesi, al fine di assistere gli operatori di Consac Gestioni idriche S.p.A. nell'utilizzo dei dispositivi qualora ce ne fosse bisogno e /o in caso di malfunzionamenti dell'applicativo software (e eventuali moduli) fornito.

Il Fornitore è tenuto a presentare insieme alla documentazione tecnica, la descrizione del servizio di assistenza e manutenzione che intende eseguire, in conformità con quanto stabilito nel presente articolo.

Art. 13 - TEMPISTICHE

IL Fornitore è tenuto a presentare insieme alla documentazione tecnica, un cronoprogramma, in conformità con le fasi e le tempistiche descritte nella tabella A e ad eventuali migliorie contenute nell'offerta tecnica.

Tab. A

FASE	ATTIVITA'	DURATA
A DEPLOYMENT, TEST, FORMAZIONE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Predisposizione/messa in funzione ambiente test (Deployment dell'infrastruttura (server, client, banca dati, ecc.), organizzazione, configurazione e installazione applicativi) 2. Migrazione dati in ambiente di test 3. Formazione personale Sistemi Informativi ed operatori 4. Collaudo/verifica funzionalità (ambiente di test) 	<p style="text-align: center;">6 MESI 24 settimane (esclusi festivi)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 12 settimane 2. 3 settimane 3. 7 settimane 4. 2 settimane
B MESSA IN PRODUZIONE	<ol style="list-style-type: none"> 1. (Deployment dell'infrastruttura (server, client, banca dati, ecc.), organizzazione, configurazione e installazione applicativi) in ambiente di produzione 2. Migrazione dati in ambiente di produzione 3. Messa in produzione dell'applicativo software (e relativi moduli) con un fermo massimo delle attività di 2 (due) giorni lavorativi 	<p style="text-align: center;">1 MESE 4 settimane + 2g (esclusi festivi)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 settimane 2. 2 settimane 3. 2 giorni
C COLLAUDO/VERIFICA FUNZIONALITA'	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica specifiche tecniche e parametri prestazionali 	<p style="text-align: center;">1 MESE 4settimane (esclusi festivi)</p>
D ASSISTENZA - MANUTENZIONE		<p style="text-align: center;">Durata 36 mesi a partire dalla fine della fase C</p>

Art. 14 - PENALI

L'Aggiudicatario si obbliga a svolgere quanto riportato nel presente capitolato nel pieno rispetto di tutte le norme e prescrizioni legislative applicabili per tutta la durata della Fornitura/Servizio.

La Stazione Appaltante (Consac Gestioni Idriche SPA) qualora non dovesse essere rispettato quanto riportato nel presente capitolato, si riserva l'applicazione delle penali descritte nel presente articolo, salva la facoltà da parte di Consac gestioni idriche SPA di risolvere immediatamente il contratto e di incamerare la cauzione (D.Lgs n. 50/2016). Consac Gestioni Idriche SPA si riserva inoltre di richiedere oltre l'applicazione delle penali il risarcimento di ulteriori danni causati da inadempienze da parte dell'Aggiudicatario (eventuale difformità rispetto alle specifiche tecniche descritte nel presente capitolato). Il contratto si riterrà risolto laddove l'importo complessivo delle penali applicate supererà il 10% dell'importo netto contrattuale.

Nei casi di mancata attività manutentiva nei tempi indicati all' art.13 del presente capitolato, la Stazione Appaltante si riserva l'applicazione delle seguenti penali:

- in caso di problema bloccante (malfunzionamento dell'applicativo): la richiesta deve essere risolta entro 8 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

Per il mancato rispetto delle tempistiche sopra riportate sarà applicata la penale pari allo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giornata lavorativa di ritardo

- in caso di problema non bloccante (malfunzionamento singole funzioni/moduli): la richiesta deve essere risolta entro 24 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

Per il mancato rispetto delle tempistiche sopra riportate sarà applicata la penale pari allo 0,7 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giornata lavorativa di ritardo

- in caso di problema che presuppone intervento in "loco": l'Aggiudicatario deve intervenire entro 36 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

Per il mancato rispetto delle tempistiche sopra riportate sarà applicata la penale pari allo 1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giornata lavorativa di ritardo

- in caso di mancato rispetto del cronoprogramma presentato dal Fornitore: sarà applicata la penale pari all' 1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giornata lavorativa di ritardo.

Art. 15 - GARANZIE

Così come previsto dall' art. 103 del D.lgs n.50 del 18 Aprile 2016, l'Aggiudicatario deve costituire in favore della Stazione Appaltante una cauzione definitiva. Il deposito cauzionale verrà depositato o costituito mediante fideiussoria bancaria o polizza assicurativa, rilasciata da imprese di assicurazione regolarmente autorizzate all'esercizio, e resterà vincolato a favore della Stazione Appaltante fino al termine del periodo contrattuale. Per quanto riguarda lo svincolo della garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 comma 5 del codice: la garanzia di cui al comma 1 è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione, o comunque fino a dodici mesi dalla data di ultimazione dei lavori risultante dal relativo certificato. Lo svincolo è automatico, senza necessità di nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore o del concessionario, degli stati di avanzamento dei lavori o di analogo documento, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione.

Art. 16 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

L'Aggiudicatario si obbliga a mantenere riservati per tutta la durata del contratto e anche dopo la sua cessazione e/o eventuale risoluzione, tutti i dati e le informazioni di cui verrà a conoscenza e/o in possesso, e a non divulgarli e/o utilizzarli in alcun modo per scopi diversi da quelli strettamente necessari alla fornitura.

Art. 17 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

E' assolutamente vietata la cessione o il subentro di imprese nel contratto, pena l'immediata risoluzione dello stesso e l'incameramento della cauzione.

Art. 18 – RISOLUZIONE E RECESSO

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal Direttore dell'esecuzione o dal responsabile del procedimento a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'aggiudicatario. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, l'amministrazione, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione dell'appalto;
- mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente Capitolato;
- manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- interruzione totale del servizio verificatasi, senza giustificati motivi, per 5 giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno di durata del contratto;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
- cessione del Contratto, al di fuori delle ipotesi previste
- utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.

L'amministrazione si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte

dell'amministrazione delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto.

Art. 19 – NORME DI CHIUSURA

Per tutto quanto ivi non previsto si applicano le disposizioni di le

Per quanto non previsto dal presente capitolato speciale, si fa rinvio, oltre che al codice civile, alla disciplina normativa e regolamentare vigente in materia di appalti pubblici.

Per ogni controversia dovesse insorgere, il Foro competente è quello di Vallo Della Lucania (SA).

Il Responsabile Unico del Procedimento
Ing. Felice Parrilli

