



AMET S.p.A.

Fondata nel 1908 già AEM

Trani, li

Capitolato Tecnico

Fornitura di servizi, consulenza ed assistenza nella gestione dei servizi informatici per la conduzione dei processi caratteristici di un'azienda che gestisce il servizio Elettrico, comprensivi dell'accesso agli stessi e dei servizi di Application Service Provider e Hosting per l'infrastruttura applicativa dei sistemi



SOMMARIO

NORME E SPECIFICHE TECNICHE.....	3
ART. 1 – OGGETTO DEL CAPITOLATO - CORRISPETTIVO E DURATA	3
ART. 2 - MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLA GARA.....	3
ART. 3 - CONTESTO DELLA FORNITURA	3
ART. 4 - PRESTAZIONI - OGGETTO DELLA FORNITURA.....	6
4.1 Precisazioni	6
4.2 - Integrazioni	7
ART. 5 - SICUREZZA INFORMATICA- FISICA-LOGICA-ORGANIZZATIVA E DI PROCESSO	9
ART. 6 - ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE.....	10
ART. 7 - FORMAZIONE.....	12
ART. 8 - CRITERI DI VALUTAZIONE	12
ART. 9 - CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE.....	14
ART.10 – INVARIABILITÀ’ DEI CORRISPETTIVI	15
ART. 11 – VALIDITÀ’ DELLA GRADUATORIA	15
ART. 12 – EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI CONTRATTO.	16
ART. 14 – SUBAPPALTO.....	16
ART. 15 - SPESE, IMPOSTE E TASSE	16
ART. 16 - CESSIONE DEL CONTRATTO	16
ART. 17 - OBBLIGHI CONTRATTUALI - RESPONSABILE DEL CONTRATTO	16
ART. 18 – VERIFICA DI CONFORMITA’.....	17
ART. 19 – ONERI A CARICO DELL’AGGIUDICATARIO	17
ART. 20 – ORGANIZZAZIONE E OBBLIGHI IN MATERIA DI PERSONALE.....	17
ART. 21 – OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA	18
ART. 22 - PENALI.....	18
ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER INADEMPIMENTO.....	19
ART. 24 - RISOLUZIONE ESPRESSA DEL CONTRATTO	19
ART. 25 – ESECUZIONE IN DANNO	20
ART. 26 - RECESSO.....	20
ART. 27 - NORME GENERALI	21
ART. 27.1 - RISERVATEZZA DEL CONTRATTO- TUTELA PRIVACY -TRATTAMENTO DEI DATI.....	21
ART. 27.2 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	22
ART. 27.3 - FORO COMPETENTE	22
ART. 27.4 - RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTE	22
ART. 27.5 - NORMA DI CHIUSURA.....	23





NORME E SPECIFICHE TECNICHE

ART. 1 – OGGETTO DEL CAPITOLATO - CORRISPETTIVO E DURATA

Il presente capitolato ed il suo allegato disciplinano la partecipazione alla procedura aperta, (art. 36, comma 2, lettera d) del D.Lgs. n. 50/2016, indetta dalla AMET S.p.A. di Trani (nel seguito anche AMET), per la Fornitura di servizi, consulenza ed assistenza nella gestione dei servizi informatici per la conduzione dei processi caratteristici di un'azienda che gestisce il servizio Elettrico, comprensivi dell'accesso agli stessi e dei servizi di Application Service Provider e Hosting per l'infrastruttura applicativa dei sistemi.

La documentazione ufficiale di gara è in formato elettronico, firmata digitalmente, pubblicata sul profilo del committente (<http://www.ametspa.it>).

L'importo complessivo dell'appalto, di durata quinquennale, è pari a **Euro 800.000,00#** (euro ottocentomila/00), IVA esclusa. Si precisa che non sono state riscontrate interferenze per le quali intraprendere misure di prevenzione atte ad eliminare e/o ridurre i rischi, pertanto gli oneri relativi alla sicurezza risultano essere pari a zero.

Il canone annuale, soggetto al ribasso, è pari ad **Euro 240.000,00#** (euro duecentoquarantamila/00), per il primo anno ed **Euro 140.000,00#** (euro centoquarantamila/00) per gli anni dal secondo al quinto, IVA esclusa. Il corrispettivo per le prestazioni contrattuali oggetto del Servizio sarà suddiviso in canoni trimestrali, IVA esclusa, sulla base dell'importo offerto in sede di gara.

Il primo canone trimestrale maturerà nei tre mesi successivi all'avvio della Fase 1 e sarà quantificato come da tabella riportata all'articolo 9.

Il corrispettivo offerto deve intendersi comprensivo della remunerazione per la fornitura del Servizio richiesto ed offerto e, comunque, di ogni altra attività necessaria per l'esatto e completo adempimento delle condizioni contrattuali secondo quanto specificato nel presente Capitolato Tecnico e nel bando di gara.

Finanziamento con fondi del bilancio di azienda.

E' facoltà della stazione appaltante applicare la procedura disciplinata ai sensi dell'art. 63, comma 5, del D. Lgs n. 50/2016 per un ulteriore triennio.

ART. 2 - MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLA GARA

Le modalità di affidamento dell'appalto saranno quelle indicate nel bando di gara.

ART. 3 - CONTESTO DELLA FORNITURA

Il contesto descritto è quello di riferimento alla data di stesura del presente Capitolato.

Storia ed assetto societario dell'azienda AMET spa di Trani

L'Azienda Municipalizzata Elettricità Trasporti di Trani venne istituita nel 1891 dal Municipio per provvedere all'acquisto, alla trasformazione, alla distribuzione ed alla vendita dell'energia elettrica in tutto il territorio tranese.

Negli anni successivi, l'AMET acquisì prestigio nazionale partecipando ai numerosi dibattiti del paese sul risparmio energetico e sulla pubblica illuminazione e ai numerosi convegni organizzati dalla Federelettrica, la quale affidò all'Azienda l'incarico di coordinare, in Puglia e in Basilicata, il piano di ricerca su tutte le fonti idriche residue suscettibili a produrre elettricità. Infatti, negli anni '80, l'Azienda tranese si impegnò in diversi contesti facendosi, dapprima, promotrice di un convegno nazionale sulla pubblica illuminazione,



nell'ottica della riforma delle autonomie locali e del conseguente affidamento ai Comuni dell'istituzione e della gestione di taluni servizi pubblici, e da dopo, rinnovando l'impianto di illuminazione del centro storico mediante il ripristino del sistema d'illuminazione ottocentesco costituito da lanterne e lampioni, consentendo così la riqualificazione e la valorizzazione dei siti storici della città. Ma è a partire dal 1° gennaio 1997 che si sono registrati i cambiamenti più radicali dell'Azienda. In virtù della L. 1990 n. 142, infatti, l'AMET ha avviato la procedura per la sua trasformazione in Azienda speciale del Comune di Trani. L'Azienda, da organo comunale, quale prima era, privo di personalità giuridica e retto da un regolamento speciale, diviene ente pubblico economico retto da un proprio statuto e dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di un capitale di dotazione iniziale. Ne seguono la sua iscrizione presso il Registro di Impresa della C.C.I.A.A. di Bari e presso l'Ufficio IVA, e si avviano tutta una serie di procedure tese a disporre la valutazione dei cespiti patrimoniali e il passaggio all'Azienda, mediante scrittura pubblica, della titolarità dei beni sino ad allora patrimonio di appannaggio del Comune di Trani.

Nel 2000, quando ormai si stava concludendo l'iter burocratico relativo alla liquidazione della ex municipalizzata e alla costituzione dell'Azienda speciale, il D.L. 19 novembre 1997, n. 421 conferisce alle regioni e agli enti locali una serie di funzioni in materia di trasporti pubblici locali, che consentono la trasformazione delle aziende speciali di trasporto in S.p.A. Il Consiglio Comunale delibera per la totale trasformazione dell'AMET in S.p.A. evitando, di conseguenza, la scissione del settore dei trasporti dall'Azienda speciale.

Sede

La sede di AMET S.p.A. è a Trani (BT) in Piazza Plebiscito n. 20 - CAP 76125

Ambito di azione

L'operatività della AMET S.p.A. di Trani coinvolge i seguenti settori di attività:

- 1) Distribuzione Energia Elettrica
- 2) Vendita Energia Elettrica al Mercato della Maggior Tutela
- 3) Gestione del Trasporto Pubblico e della Sosta
- 4) Gestione della Darsena

L'ambito della presente fornitura è limitato al punto 1 e 2 del precedente elenco.

Settore Energia Elettrica

AMET S.P.A. di Trani è proprietaria della rete elettrica di distribuzione nel territorio cittadino di Trani.

Utenza finale

I PoD finali sono attualmente individuati da circa 32.000 PoD.

Tali utenze sono caratterizzate dalle seguenti tipologia di contratti gestiti:

- Domestico Residente: 20.236
- Domestico non Residente: 2.020
- Altri usi BT: 7.002
- Altri usi MT: 134
- Illuminazione pubblica: 96
- Usi propri distribuzione: 4
- Usi propri trasmissione AMET S.p.A.: 1
- Punti di interscambio per utenti AMET serviti da ENEL :3
- Punti di interscambio per utenti ENEL serviti da AMET: 8
- Circa 350 POD fotovoltaici



Direzione responsabile della presente fornitura

Le Direzioni responsabili della fornitura oggetto del presente capitolato è l'Ufficio Commerciale.

L'attuale sistema in uso-Organizzazione- Dimensioni – Infrastruttura

L'AMET distribuisce e vende EE nel comune di Trani al mercato di Maggior Tutela.

Nell'area distribuzione e vendita EE ha circa 41 dipendenti così distribuiti:

- Ufficio amministrativo: 4
- Ufficio personale: 2
- Ufficio tecnico: 8
- Ufficio Tecnico-manutenzione: 13
- Ufficio commerciale: 9
- Ufficio ICT: 3
- Ufficio Legale e Societario: 1
- Ufficio Affari generali: 1

Software

Nel corso dell'anno 2008 l'AMET ha acquistato dalla società Formula Spa il software LEONARDO. Il software composto dai moduli:

1. Sportello Clienti
2. Gestione misuratori
3. Back-Office e fatturazione
4. Ricalcoli e rifatturazioni
5. Gestione incassi e pagamenti
6. Statistiche e riepiloghi vari è stato inoltre personalizzato per:
 - I. Acquisire i dati delle esattrici di cassa Sigma/Compuprint
 - II. Trasferire/Importare dati e letture da palmari HP
 - III. Richiedere ed importare dati dal sistema di Telegestione AMM
 - IV. Richiedere ed importare dati di Telelettura dai Contatori Landis

Per la telegestione dei contatori l'AMET si è dotata del software IBM AMM con cui vengono gestiti oltre 30.000 contatori; circa 700 misuratori elettromeccanici sono gestiti manualmente a mezzo di terminali palmari e circa 400 misuratori Landis sono gestiti tramite il Software di tele lettura degli stessi come indicato in seguito.

Per l'informatizzazione dell'area Amministrativa Contabile l'AMET è dotata del Gestionale TeamSystem ACG Vision 4.

Hardware

L'infrastruttura tecnologica informatica è costituita da una rete ethernet con i seguenti apparati:

- a) 2 Switch Cisco come centro stella e 5 switch di marche varie, per il collegamento dei vari uffici
- b) Nessun armadio
- c) Router ADSL 2+ più un collegamento SHDSL dedicato per il sito Web.

Sia il router ADSL che il collegamento SHDSL sono protetti da due firewall separati, uno in gestione ad AMET (ADSL), l'altro dal fornitore di connettività (Telecom Italia).



Sono attive le seguenti CPU con relativo grado di utilizzo:

- I. AS/400 su lama Blade con sistema operativo 7,1
- II. Server HP mod Proliant DL380 GS con Sistema operativo Vmware ESX 4.0 32 GB RAM 2 processori quad core e due dischi interni da 75 GB in RAID 1 per sistema operativo, uso medio CPU 10% con punte del 100% per tempi non superiori a 15 minuti
- III. Server HP mod Proliant DL380 GS con Sistema operativo Vmware ESX 4.0 inattivo, di backup al precedente, la configurazione è identica.
- IV. E' inoltre attivo da circa cinque anni un sistema Blade Center H IBM così composto:
 - V. Lama 1 JS12 sulla quale è configurato un System i
 - VI. Lama 2 JS12 sulla quale è configurato un System p
 - VII. Lama 3 H512 sulla quale è configurato una Red Hat per la gestione del TSM
 - VIII. Lama 4 HS12 Sulla quale è configurato Windows 2003 per la gestione del WAS e del Radius e db2 Everyplace
- IX. Disponibili 10 slot per altrettante lame aggiuntive
- X. San IBM dedicata a System i e system p
- XI. San Hp MSA 2000 con Z4 slot di cui 12 occupati per un totale di 3,5 TB dedicata ai server installate su Vmware
- XII. FIBER CHANNEL 4 Brocade 8Gb nel Blade IBM e due switch ottici 4/8 sul Rack HP
- XIII. La periferia è costituita da un insieme di circa 55 client con sistemi operativi vari di Microsoft, da Windows XP a Windows 10.

ART. 4 - PRESTAZIONI - OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della presente gara è l'affidamento della Fornitura di servizi, consulenza ed assistenza nella gestione dei servizi informatici per la conduzione dei processi caratteristici di un'azienda che gestisce il servizio Elettrico, comprensivi dell'accesso agli stessi e dei servizi di Application Service Provider e Hosting per l'infrastruttura applicativa dei sistemi, (di seguito anche solo "Servizio"), secondo quanto più dettagliatamente descritto e stabilito nel presente Capitolato Tecnico secondo l'elencazione dell'allegato "A" al presente capitolato tecnico.

4.1 Precisazioni

Si precisa che il Servizio dovrà rispettare i requisiti minimi, considerati elementi essenziali dell'offerta, comprendente quanto di seguito previsto:

- 1) utilizzo applicativo per un periodo di 5 anni del prodotto software, dei relativi servizi di supporto operativo (Helpdesk), della manutenzione e della documentazione per tutte le funzionalità fornite;
- 2) progettazione dell'ambiente operativo compatibilmente con le apparecchiature, gli applicativi, i sistemi operativi ed i client installati presso AMET; infatti si richiede che tutte le elaborazioni dovranno essere generate all'interno di un sistema di elaborazione (Internet Data Center o "IDC") contenente un ambiente applicativo riservato alla AMET dal punto di vista tecnologico. L'AMET dovrà potersi collegare alle applicazioni che risiedono presso l'IDC.
- 3) messa a disposizione della Licenza d'uso dell'Applicativo per 60 mesi.
- 4) servizi di gestione dell'applicativo, del data base, anche attraverso l'utilizzo di tools specifici e di sistemi di backup.
- 5) manutenzione ordinaria, adeguativa ed evolutiva dell'Applicativo secondo le norme vigenti nel Settore; si precisa che l'applicativo, per tutto il periodo di validità del contratto, dovrà essere mantenuto aggiornato in applicazione di tutte le normative e di tutte le richieste dell'AEEGSI e soddisfare gli obblighi informativi e di comunicazione agli enti regolatori di settore (AEEGSI, TERNA, AU, GSE, CCSEA, ecc.). Si intende che le modifiche saranno rese disponibili prima dell'entrata in



vigore delle disposizioni, ove le stesse non siano retroattive. Per manutenzione evolutiva si intende tutta la manutenzione necessaria all'adeguamento del sistema alla evoluzione normativa di settore, con riferimento a tutti gli Enti regolatori, nel quinquennio di durata della presente gara.

- 6) migrazione dei dati dall'attuale applicativo presente in AMET, salvaguardando la storia delle forniture in essere in collaborazione tra AMET S.p.A. e l'aggiudicatario nel periodo che precederà il rilascio in ambiente di collaudo.
- 7) attività di formazione a supporto del corretto utilizzo dei servizi da parte di AMET.
- 8) messa a disposizione di tutta la documentazione necessaria al subentro nella fornitura da parte di altri competitors, da 6 mesi prima del termine della fornitura, ove AMET dovesse decidere di non avvalersi della facoltà indicata al precedente art. 1.

4.2 - Integrazioni

L'applicativo offerto dovrà integrarsi, senza oneri aggiuntivi per AMET, con gli applicativi non commerciali già presenti in azienda ed elencati al precedente articolo 3 - Software. Difatti dovrà assicurare:

- a) Completa integrazione, nella soluzione proposta, con la telegestione/telelettura dei contatori IBM tramite l'applicativo AMM di IBM, attualmente installato presso AMET.
- b) Completa integrazione nella soluzione proposta con la telelettura dei contatori Landis & Gyr, attualmente gestiti tramite l'applicativo DC300, installato presso AMET.

E' data facoltà ai soggetti concorrenti di proporre con l'offerta tecnica altri applicativi di telelettura (per misuratori Landis & Gyr), ritenuti dallo stesso opportuni, senza che questo comporti un maggior onere per AMET.

Altre integrazioni con sistemi e software esistenti saranno oggetto di valutazione nell'offerta tecnica.

SOFTWARE

L'accesso al gestionale deve essere garantito per un numero minimo di 10 utenti concorrenti.

Di ogni modulo dovrà essere indicato il grado di copertura e indicate le funzionalità richieste assenti al momento della offerta; dovrà essere indicato quando saranno rese disponibili nel corso del progetto. Dovranno essere indicate anche le funzionalità offerte eccedenti quelle richieste.

Il software dovrà essere ospitato su sistemi di elaborazione installati presso una "server farm" del Fornitore, che quindi dovrà garantire le adeguate capacità elaborative necessarie all'espletamento dei servizi; all'Azienda AMET dovrà essere garantita l'accessibilità a tutte le funzionalità applicative, da ogni singola postazione di lavoro (client). La piattaforma dovrà garantire la corretta funzionalità dell'applicativo nonché la sicurezza e l'affidabilità della propria infrastruttura tecnologica.

L'offerta tecnica proposta dovrà prefiggersi lo scopo di sviluppare servizi di carattere operativo-gestionale in ambito ICT a supporto di funzioni e servizi:

- 1) minimizzazione dei rischi di avviamento, con conseguenti ritardi o mancate partenze imputabili alla componente software e/o hardware;
- 2) dimensionamento ottimale dell'hardware e del software di sistema, bilanciato in base alle esigenze della AMET S.p.A., nonché di tutti i sottosistemi che vanno a comporre l'architettura;
- 3) un elevato livello di sicurezza infrastrutturale;
- 4) la fruibilità della piattaforma 24h/24h, 7 giorni a settimana.

Nell'allegato "A" al presente capitolato vengono indicate le funzionalità minime obbligatorie (da non ritenere esaustive di tutta la materia, data l'elevata variabilità imposta dagli enti coinvolti), che il sistema



informatico proposto per la distribuzione e vendita di energia dovrà garantire, suddivise per Aree funzionali.

Nell'ambito di tale elenco l'aggiudicatario è tenuto ad esplicitare le funzionalità presenti nella propria proposta e a descrivere la soluzione proposta per quelle non presenti.

Il sistema deve garantire la conformità alla normativa vigente nel settore elettrico e soddisfare gli obblighi informativi e di comunicazione agli Enti Regolatori del settore (Testi Integrati: TIT, TIQE, TIS, TIC, TICA, TISP, TIME, TIU, TIMR, TIMM, TISSP, TIUC, TIV, TUP, etc.) e degli obblighi informativi per le aziende distributrici di riferimento previsti da AEEG, TERNA, AU e GSE. Tali obblighi normativi devono essere noti al fornitore e nel dettaglio funzionale non sono stati formalmente esplicitati.

SERVIZI DI HOSTING

Con riferimento alla qualità del servizio offerto, l'applicativo dovrà essere ospitato su un'architettura che offra uno SLA (Service Level Agreement) garantito con disponibilità almeno del 99,9% e che abbia una struttura in grado di garantire una banda minima adeguata alle necessità degli uffici. Dovranno essere garantiti meccanismi di backup del data center ed un sistema firewall per la sicurezza delle macchine.

Tale infrastruttura dovrà essere mantenuta a cura della società offerente per la durata di cinque anni a partire dalla data del collaudo.

SERVIZI A RICHIESTA

Qualora dovessero risultare necessari, a seguito di carenze del personale interno, l'AMET potrà richiedere servizi complementari, non individuabili tra quelli espressamente elencati nel presente capitolato. I concorrenti potranno proporre nell'ambito dell'offerta tecnica la possibilità di un numero minimo di giornate di proprio personale messo a disposizione in maniera gratuita, intendendosi per personale figure professionali con qualifiche adeguate al compito da svolgere, per la realizzazione dei tali servizi informatici a richiesta.

Elementi di dimensionamento

Allo stato attuale è possibile indicare i seguenti dettagli relativi al contesto della fornitura:

- Numero di POD da gestire alla data di avvio: 32.000 circa;
- Numero di utenti aziendali del sistema: circa 15/20;

Tempistiche

AMET richiede la disponibilità dell'utilizzo del sistema informatico per la distribuzione e vendita al "Mercato Tutelato", oggetto della presente fornitura:

- in ambiente di collaudo entro 3 mesi dalla consegna dell'appalto, con l'obiettivo di testare con i dati di produzione le macro-aree funzionali;
- in produzione entro i successivi 3 mesi.

In sede di offerta il FORNITORE dovrà indicare quindi un Piano di Lavoro di massima relativo all'oggetto della fornitura a partire dalla data di avvio attività coerente con le tempistiche sopracitate.

**Modalità di erogazione della fornitura**

Le modalità di erogazione della Fornitura prevedono che le attività vengano svolte sia presso la sede dell'aggiudicatario, sia presso la sede centrale di AMET durante i normali orari di lavoro per la parte di avviamento del servizio.

L'aggiudicatario dovrà garantire la modularità, poiché la soluzione realizzata dovrà essere espandibile in ogni momento in funzione di necessità future;

L'aggiudicatario dovrà garantire un buon livello di scalabilità dimensionale, rendendo le prestazioni sostanzialmente indipendenti sia dagli utenti simultaneamente attivi sia nel caso di significative variazioni del perimetro (per esempio a seguito di future acquisizioni che dovessero essere effettuate da AMET);

L'aggiudicatario dovrà garantire agli utenti rapidi tempi di accesso e di interazione rispetto alle funzionalità previste dall'Applicativo;

L'aggiudicatario dovrà garantire che l'infrastruttura IT dove sarà installata l'applicazione, sarà gestita internamente dallo stesso e non dovrà essere data in outsourcing.

Si sottolinea che l'oggetto della prestazione non dovrà comportare, da parte di AMET alcun investimento, non previsto alla data di redazione del presente capitolato, in infrastrutture hardware e componenti software, in quanto l'aggiudicatario dovrà assicurare la corretta funzionalità dell'applicativo all'interno della propria architettura (IDC) e fornire tutte le specifiche per la compatibilità dell'applicativo con periferiche hardware e software già installate presso AMET.

ART. 5 - SICUREZZA INFORMATICA- FISICA-LOGICA-ORGANIZZATIVA E DI PROCESSO

Il fornitore, per quanto attiene privacy e sicurezza e la compliance normativa, dovrà attenersi a quanto previsto dalla normativa in vigore.

SICUREZZA FISICA:

L'aggiudicatario dovrà assicurare e garantire che il Data Center è dotato di tutte le principali misure di sicurezza fisica per la protezione delle aree critiche dedicate alle elaborazioni dati e la continuità di erogazione dei servizi:

- 1) Sistema di rilevazione anti allagamento
- 2) Sistema di allarme perimetrale e di anti intrusione
- 3) Sistemi di climatizzazione
- 4) Gruppi di continuità
- 5) Sistema di tele allarme e di attivazione reperibilità

SICUREZZA LOGICA:

L'aggiudicatario dovrà assicurare e garantire che i dati sono protetti attraverso misure di sicurezza logica che delimitano qualsiasi accesso non autorizzato ai dati garantendone la riservatezza, integrità e disponibilità, pertanto dovranno, al minimo essere preservati da:

- a) Firewall di protezione
- b) Intrusion Detection
- c) Sistema di monitoraggio & alert applicato a tutti gli elementi logici attivi nel Data Center ed ai principali servizi applicativi
- d) Antivirus & antimalware applicato a tutti i sistemi di elaborazione dati con console di controllo centralizzata



- e) Sistemi di log management centralizzati per la tracciatura e registrazione degli accessi e di quanto previsto dagli adempimenti di legge.

Rischi che si vogliono mitigare:

- I. Furto o divulgazione di informazioni a soggetti non autorizzati;
- II. Modifica fraudolenta o accidentale dei dati elaborati dal FORNITORE;
- III. Indisponibilità del servizio erogato dal FORNITORE a causa di eventi naturali, errori di gestione o attacchi intenzionali (es. DDOS);
- IV. Danni a terzi (es. diffusione di virus) a causa della mancata protezione dei sistemi gestiti dal FORNITORE per conto di AMET S.p.A.;
- V. Non compliance a leggi e normative ITALIANE ed EUROPEE.

Funzionalità del software fornito

Di seguito sono riportati i requisiti specifici di sicurezza che devono essere garantiti dall'aggiudicatario nell'ambito del servizio informatico fornito. In particolare:

L'applicativo oggetto della fornitura dovrà gestire l'identificazione e l'autenticazione di tutti i soggetti che accedono, in accordo alle policy AMET S.p.A. di sicurezza informatica, o quantomeno alle misure minime previste dall'allegato B del D. Lgs. 196/2003 e smi.

Il sistema deve prevedere meccanismi che ne limitino l'utilizzo ad operatori che dispongono di credenziali valide (username e password), in particolare deve supportare la definizione di profili personalizzabili 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 al singolo dato (es. visualizzazione della potenza impegnata di un singolo POD).

In caso di incidente di sicurezza informatica, l'aggiudicatario deve adottare corrette procedure di monitoring e incident handling per contenere l'incidente e ridurre gli impatti, dandone tempestiva comunicazione ad AMET. Devono essere concordate con AMET adeguati livelli di escalation e deve essere prodotto report periodico degli incidenti accaduti.

Devono essere previste procedure e strumenti per il salvataggio dei dati; i supporti di salvataggio devono essere conservati in luoghi diversi da quelli in cui risiedono i sistemi di produzione.

Per quanto riguarda gli aspetti di Privacy, l'aggiudicatario, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali, dovrà garantire aderenza a quanto previsto dal "Codice in materia di protezione dei Dati Personali" (DL 196/2003 e s.m.). L'aggiudicatario dovrà produrre per AMET una dichiarazione di conformità annuale del software fornito in uso.

ART. 6 - ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

Per quanto riguarda la manutenzione di tutta l'infrastruttura software, l'Aggiudicatario dovrà garantire un servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa così come definita al punto 4 del presente capitolato.

Tale servizio dovrà essere reso "on site" oppure attraverso una connessione remota dedicata e protetta che sarà autorizzata dall'AMET. Laddove sia necessario un intervento in loco, il personale dell'Aggiudicatario dovrà intervenire con la massima sollecitudine e senza ulteriori costi per AMET.

L'Aggiudicatario dovrà fornire il supporto remoto al funzionamento dell'infrastruttura software, nonché le procedure, la documentazione, i programmi di correzione ed in generale tutti gli aggiornamenti software che verranno rilasciati e che risolveranno eventuali malfunzionamenti per un periodo di 60 (sessanta) mesi dalla data di superamento con esito positivo della verifica di conformità della fornitura.



Questo servizio dovrà comprendere, al minimo:

- a. il controllo del livello prestazionale dei sistemi e l'esecuzione delle azioni migliorative;
- b. il monitoraggio dell'occupazione degli spazi su disco dei sistemi;
- c. le attività correlate al corretto funzionamento del software installato;
- d. l'aggiornamento delle procedure operative e della documentazione dei sistemi (procedure di salvataggio e di ripristino previste, procedure di manutenzione degli archivi, procedure di chiusura e ripartenza);
- e. gli aggiornamenti eventualmente necessari a seguito del rilascio di nuove release o service pack dei sistemi operativi;
- f. l'installazione e la disinstallazione dei sistemi e dei programmi di base, coperti da regolare licenza d'uso, qualora queste attività dovessero rendersi necessarie ai fini della manutenzione degli stessi;
- g. gli aggiornamenti formativi eventualmente necessari a seguito del rilascio di nuove release delle procedure applicative.

Il servizio di assistenza tecnica dovrà garantire il mantenimento di costanti livelli di usabilità di tutta l'infrastruttura software come definita all'art. 4, e la garanzia per AMET di esserne supportato adeguatamente nell'uso e nell'evoluzione del sistema, offrendo opportune e tempestive soluzioni ai problemi che dovessero insorgere.

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un servizio di assistenza telematica (es. help-desk, web call center, etc.) che interagisca con il personale di AMET per tutto quanto concerne i servizi oggetto del presente Capitolato.

Per la manutenzione correttiva dovranno essere previste al minimo le seguenti attività:

- a. la raccolta delle segnalazioni relative ai malfunzionamenti applicativi;
- b. la presa in carico del problema che dovrà essere garantita entro il tempo massimo di 3 (tre) ore lavorative dal ricevimento della segnalazione;
- c. la risoluzione dei malfunzionamenti;
- d. la produzione della reportistica tecnica;
- e. il rilascio delle release aggiornate degli applicativi, allorquando essi siano stati modificati;

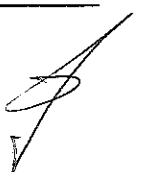
Per quanto riguarda la tempestività nella risoluzione dei problemi si precisa che i tempi di intervento si calcolano a partire dalla ricezione, da parte del servizio di manutenzione dell'Aggiudicatario, della richiesta di intervento da parte di AMET, effettuata per via telefonica, per e-mail, per web call center o a mezzo fax, se la ricezione stessa è avvenuta durante la fascia oraria 7 – 18 dal lunedì al venerdì, mentre la ricezione verrà fatta coincidere con le ore 7.00 del primo giorno lavorativo seguente a quello di ricezione della segnalazione, nel caso in cui il messaggio abbia raggiunto il servizio di manutenzione al di fuori dell'orario sopra indicato.

Ad ogni segnalazione ricevuta, relativa alla richiesta di intervento, per mal funzionamento, l'Aggiudicatario assegnerà un numero identificativo progressivo, che unitamente all'ora di registrazione, sarà comunicato all'AMET.

Il tempo di risoluzione dei problemi è calcolato come il tempo intercorrente tra il momento della ricezione della richiesta di intervento da parte del servizio di manutenzione dell'Aggiudicatario ed il momento della ricezione da parte dell'AMET della comunicazione di avvenuta risoluzione del malfunzionamento o della avvenuta soddisfazione della richiesta. Il problema si considererà risolto anche se il malfunzionamento sarà provvisoriamente risolto con interventi manuali o automatici di immediata attivazione, purché venga contemporaneamente attivato l'intervento di risoluzione definitiva del problema.

La correzione dei malfunzionamenti dovrà essere garantita entro 16 (sedici) ore lavorative.

Nel caso di manutenzione correttiva la risoluzione del problema dovrà essere testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento.





Nel caso di manutenzioni adeguate e migliorative che dovessero rendersi necessarie per garantire le funzionalità dell'applicativo o il mantenimento del livello prestazionale necessario al funzionamento del sistema come attestato al momento della verifica di conformità, l'Aggiudicatario dovrà concordare con l'AMET, il piano delle attività e degli interventi da programmare, risultante da un verbale sottoscritto dalle parti. L'Aggiudicatario si impegnerà, pertanto, a fornire il piano delle attività e degli interventi di manutenzione adeguativi e/o migliorativi, comprensivo della schedulazione delle attività da realizzare e dei tempi di esecuzione per tutta la durata del contratto.

In caso di inadempienze rispetto ai requisiti del servizio di assistenza tecnica e manutenzione indicati dal presente articolo saranno applicate le penali previste dall'art. 22.

ART. 7 - FORMAZIONE

L'appalto comprende anche gli oneri per l'addestramento all'utilizzo dell'infrastruttura software e delle parti applicative/gestionali da parte del personale indicato dall'AMET: in particolare, dovrà essere garantito un periodo minimo di formazione e/o affiancamento nei 4 mesi successivi al "go live" del sistema, presso la sede di AMET, della durata minima di 10 giornate (da 6 ore nette).

Il piano dei corsi verrà concordato tra le parti; ad ogni sessione parteciperanno fino a un massimo di 5 persone.

ART. 8 - CRITERI DI VALUTAZIONE

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.lgs. 50/2016. Le offerte saranno valutate sulla base dei seguenti criteri, elencati in ordine di importanza decrescente:

A: OFFERTA TECNICA: fattore ponderale massimo: punti 60/100 così suddiviso:

1. Progetto

1.1. Qualità e contenuti del progetto complessivo.

Verranno valutati la corretta ed esauriente rispondenza del progetto al maggior numero di richieste del capitolato tecnico, nonché miglioramenti e aggiunte offerti rispetto ai punti base dello stesso; **PUNTI 10**.

1.2. Funzionalità Obbligatorie

Verranno valutati la corretta ed esauriente rispondenza del progetto al maggior numero di funzionalità obbligatorie richieste del capitolato tecnico e riportate nell'allegato A, nonché miglioramenti e aggiunte offerti rispetto ai punti base dello stesso; **PUNTI 25** così suddivisi:

Attività di distribuzione	PUNTI MAX
Gestione anagrafiche POD	2
Gestione richieste clienti e pratiche commerciali	2
Attività di Misura	2
Fatturazione	2



Attività	PUNTI MAX
Gestione preventivazione	1
Gestione lavori	1
Gestione pronto intervento	1
Attività	PUNTI MAX
Gestione interruzioni	1
Gestione qualità/continuità del servizio	1
Reportistica e comunicazioni	1
Gestione Load Profiling	1
Gestione pratiche Bonus elettrico	1
Flussi obbligatori del Sistema Informativo Integrato	1
Canone RAI	1
Gestione Sistema indennitario	1
Attività di Vendita	
Gestione anagrafiche POD	1
Gestione CRM	1
Listini e Fatturazione	1
Sistema Indennitario	1
Reportistica e documentazione	2

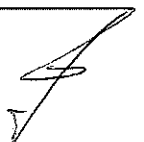
1.3. Referenze attive del sistema informatico proposto

E' richiesta l'indicazione delle referenze attive alla data, del sistema informatico proposto.
PUNTI 5 così individuati:

N. ISTALLAZIONI DEL SISTEMA INFORMATICO PROPOSTO	PUNTI MAX
maggiore di 6 istallazioni	5
da 3 a 6 installazioni	2
fino a 3 installazioni	0

2. Integrazione con applicativi residenti

Verranno valutati la corretta ed esauriente rispondenza del progetto al maggior numero di richieste di cui ai punti 4.2 a) e b) dell'art. 4 del capitolato tecnico, nonché miglioramenti e aggiunte offerti rispetto ai punti base dello stesso; **PUNTI 10** così suddivisi:





Integrazione interfacciamento con altri sottosistemi informativi	PUNTI MAX
Integrazione con Sistema ACG IBM, attualmente utilizzato per la gestione del ciclo passivo, del magazzino, della contabilità aziendale generale e analitica	1
Integrazione con Sistema IBM AMM per quanto riguarda l'attività di misura.	3
Integrazione con Sistemi del servizio esterno di lettura dei contatori Landis.	1
Integrazione canali di pagamento postali e bancari	2
Integrazione con quietanzatrici di cassa e/o Casse automatizzate	2
Interfaccia mento verso canali di produzione massiva di PDF bollette o solleciti a mezzo FTP	1

3. Tempi di start up e formazione

Verranno valutati la corretta ed esauriente rispondenza del progetto al maggior numero di richieste di cui ai punti 6 e 7 dell'art. 4.1 del capitolato tecnico, nonché miglioramenti e aggiunte offerti rispetto ai punti base dello stesso; **PUNTI 5.**

4. Servizi a richiesta

Verrà valutata la disponibilità in termini di un numero massimo di giornate gratuite da mettere a disposizione da parte dell'aggiudicatario con personale avente competenze professionali adeguate al compito da svolgere nell'ipotesi di servizi a richiesta così come disciplinati nell'art. 4 per la realizzazione di interventi in sede non esplicitamente richiesti nel presente capitolato. **PUNTI 5** così individuati:

GIORNATE GRATUITE DI INTERVENTO	PUNTI MAX
oltre 20 giornate	5
da 6 a 20 giornate	3
Sino a 5 giornate	0

B. OFFERTA ECONOMICA: fattore ponderale pari a punti 40/100 così suddiviso:

a. COSTO PROGETTO: prezzo complessivo offerto.

40 punti

ART. 9 - CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE

Il corrispettivo è determinato dal ribasso offerto sul canone quinquennale posto a base d'asta e pari ad **Euro 800.000,00#** IVA esclusa e s'intende comprensivo di ogni onere relativo alla fornitura resa a regola d'arte.

L'Aggiudicatario riconosce che il prezzo è remunerativo e di non avere, quindi, alcun diritto a chiedere ulteriori patti, condizioni, prezzi e/o compensi diversi, maggiori o comunque più favorevoli di quelli fissati.



Le modalità e le scadenze di pagamento dell'intera fornitura avverranno, a seguito di presentazione di regolare fattura trimestrale, dalla data di avvio in produzione del nuovo sistema, previa attestazione di verifica di conformità e di regolare esecuzione.

Il pagamento verrà così ripartito:

1° Anno	2° Anno	3° Anno	4° Anno	5° Anno
30%	17,50%	17,50%	17,50%	17,50%

Le fatture trimestrali dovranno indicare chiaramente:

- a. il periodo di riferimento,
- b. il servizio oggetto di fatturazione;
- c. il riferimento del numero del contratto;
- d. il CIG

I pagamenti avverranno esclusivamente mediante bonifico da parte di AMET su conto corrente bancario o postale dedicato ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i

L'Aggiudicatario s'impegna a comunicare gli estremi identificativi del conto dedicato entro 7 (sette) giorni dall'accensione e/o dall'inizio del contratto unitamente alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso, fermo restando che in assenza di dette comunicazioni l'AMET non eseguirà i pagamenti senza che l'Aggiudicatario possa avere nulla a pretendere per il ritardo.

I corrispettivi dovuti saranno liquidati, previo esito positivo della verifica di regolarità contributiva, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della fattura.

L'Aggiudicatario non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del corrispettivo previsto.

ART.10 – INVARIABILITÀ' DEI CORRISPETTIVI

I corrispettivi offerti in sede di gara non potranno subire variazioni per tutto il periodo contrattuale definito in un quinquennio.

ART. 11 – VALIDITÀ' DELLA GRADUATORIA

L'AMET si riserva la facoltà di cui all'art. 110 del D.Leg.vo n. 50/2016 per cui in caso di fallimento, liquidazione e concordato preventivo o di risoluzione del contratto per grave inadempimento o di recesso del contratto ai sensi dell'art. 11 comma del DPR n. 252 del 3.06.1998, saranno interpellati progressivamente i soggetti che seguono in graduatoria.

Entro i termini di validità dell'offerta economica, indicati nel bando di gara, il concorrente classificato in posizione utile in graduatoria, sarà tenuto all'accettazione dell'aggiudicazione, salvo comprovate e sopravvenute cause (esclusa in ogni caso la variazione dei prezzi) che impediscano la stipulazione del contratto. Trascorso il termine di validità dell'offerta, l'aggiudicazione stessa sarà subordinata all'accettazione da parte dell'operatore interessato.



ART. 12 – EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI CONTRATTO.

Successivamente all'aggiudicazione si addiverrà alla formale sottoscrizione del contratto. L'AMET si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di dare avvio alla prestazione contrattuale con l'emissione di apposito ordine anche in pendenza della sottoscrizione del contratto a condizione che sia costituita e presentata la cauzione definitiva in conformità al Bando di gara. In tal caso, potrà anche farsi luogo alla liquidazione dei compensi spettanti alla ditta stessa.

ART. 14 – SUBAPPALTO

Il subappalto è vietato. Non è consentita alcuna forma di subappalto.

ART. 15 - SPESE, IMPOSTE E TASSE

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto, saranno a carico dell'operatore economico aggiudicatario.

Per quanto riguarda l'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

ART. 16 - CESSIONE DEL CONTRATTO

Per l'operatore economico aggiudicatario opera il divieto di cedere, anche parzialmente il contratto. La cessione si configura anche nel caso in cui il soggetto aggiudicatario sia incorporato in altra azienda, nel caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda e negli altri casi in cui l'aggiudicatario sia oggetto di atti di trasformazione a seguito dei quali perda la propria identità giuridica.

ART. 17 - OBBLIGHI CONTRATTUALI - RESPONSABILE DEL CONTRATTO

Tutti i dati tecnici presentati in sede di Offerta Tecnica e Offerta Economica che, essendo stati oggetto di valutazione, hanno contribuito all'aggiudicazione, devono ritenersi vincolanti per l'aggiudicatario e confluire nelle condizioni contrattuali.

L'aggiudicazione definitiva comunicata all'Aggiudicatario, pur vincolando immediatamente lo stesso, vincolerà l'AMET solo con la sottoscrizione del formale contratto di fornitura alle condizioni previste dal presente Capitolato.

A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, l'Aggiudicatario è tenuto a costituire la garanzia fideiussoria, secondo quanto riportato nel Bando di Gara.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare all'AMET il nominativo del soggetto referente unico per tutto quanto concerne la fornitura oggetto del presente appalto, come quello del personale che opererà per l'espletamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione in loco.

Il responsabile dovrà assicurare in particolare lo svolgimento delle attività in modo conforme al Capitolato e all'offerta presentata, il rispetto delle tempistiche contrattuali, con piena facoltà di gestire le eventuali criticità, problematiche organizzative e varianti al servizio.

**ART. 18 – VERIFICA DI CONFORMITA'**

Il Contratto ha una durata di 66 (sessantasei) mesi di cui: i primi 6 (mesi) decorrenti dalla data di stipula dello stesso (Fase 1), i restanti 60 decorrenti dalla data di attivazione del Servizio, a seguito del positivo esito delle attività di collaudo (Fase 2).

Nel corso della fase 1 ed entro il termine perentorio di tre (3) mesi decorrenti dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore dovrà procedere alla presa in carico ed alla predisposizione dell'infrastruttura informatica.

Dovrà altresì essere prevista la possibilità di rivedere la parte contrattuale a seguito delle dichiarazioni del governo e dall'AEEGSI riguardanti la Vendita al "Mercato di Maggior Tutela".

Al termine dei 66 mesi, se non viene utilizzata la facoltà prevista all'art. 1 penultimo comma, l'aggiudicatario si impegna a rilasciare tutta la documentazione necessaria al nuovo aggiudicatario in tempo utile per garantire la continuità del servizio.

Successivamente al completamento della Fase n. 1, saranno effettuate le operazioni di verifica di conformità della fornitura da parte di AMET.

Delle operazioni di controllo sarà redatto specifico verbale di verifica con emissione di contestuale certificazione che costituirà titolo per la liquidazione di quanto spettante all'Aggiudicatario.

Il certificato di verifica di conformità dovrà verificare il rispetto di tutte le condizioni previste dal presente Capitolato; dovrà attestare il rispetto degli standard tecnici dichiarati dall'Aggiudicatario in sede di offerta e la conformità alle normative tecniche vigenti.

L'Aggiudicatario potrà farsi rappresentare alle operazioni di controllo da propri incaricati, in assenza dei quali i rilievi emersi nel corso del controllo saranno automaticamente considerati come accettati da parte dell'Aggiudicatario, che ne riceverà tempestiva comunicazione a mezzo lettera raccomandata.

ART. 19 – ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

Sono a carico dell'Aggiudicatario:

- a) tutte le spese, imposte e tasse inerenti la stipulazione del contratto;
- b) tutte le spese e gli oneri assicurativi per rischi, infortuni, responsabilità civile e le spese di risarcimento danni verso persone e cose dell'Aggiudicatario, di terzi o dell'AMET che dovessero derivare dall'esecuzione del contratto, tenendo al riguardo sollevato l'AMET da ogni responsabilità ed onere;
- c) tutte le spese inerenti l'espletamento delle prestazioni richieste.

ART. 20 – ORGANIZZAZIONE E OBBLIGHI IN MATERIA DI PERSONALE

Tutte le attività e le prestazioni previste dal presente Capitolato sono a totale carico e rischio dell'Aggiudicatario, che ha completa autonomia nell'organizzazione di personale, mezzi e risorse, e nella valutazione degli strumenti e delle azioni più idonee a garantire il risultato richiesto, in termini di efficienza, efficacia, economicità.

Il personale dedicato all'esecuzione della fornitura dovrà essere abilitato e/o qualificato allo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato, in possesso di tutte le competenze professionali necessarie allo svolgimento di quanto richiesto.



Per l'espletamento dell'appalto l'Aggiudicatario si avvarrà di operatori in numero e qualifica necessari e adeguati per il corretto espletamento di prestazioni quanto richiesto nel presente Capitolato.

L'Aggiudicatario dovrà risultare perfettamente idoneo, organizzato ed attrezzato per l'esecuzione dell'appalto con mezzi di proprietà o dei quali possa disporre in base a qualsiasi titolo giuridico idoneo ed a proprio rischio.

Tutte le macchine e le attrezzature impiegate nell'espletamento dell'appalto dovranno essere conformi alle norme di legge.

Gli operatori adibiti all'esecuzione dell'appalto dovranno tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza e la professionalità necessarie. Gli operatori dovranno altresì osservare il segreto su tutto quanto dovesse venire a loro conoscenza in occasione dell'attività espletata, pena l'applicazione delle sanzioni previste in caso di violazione ed il risarcimento dei danni eventualmente arrecati ad AMET.

L'Aggiudicatario s'impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, comprese le norme in materia di assunzione di personale.

L'Aggiudicatario s'impegna ad applicare nei rapporti di lavoro condizioni giuridiche ed economiche non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi nazionali ed integrativi territoriali vigenti al momento della stipula del contratto con AMET nonché successivamente stipulati.

L'Aggiudicatario s'impegna ad applicare i contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi di lavoro vincolano l'Aggiudicatario per tutto il periodo di validità del contratto stipulato con l'AMET, anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse.

E' fatto carico all'Aggiudicatario di dare piena attuazione nei riguardi del proprio personale dipendente, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie ed a ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

L'Aggiudicatario si impegna a manlevare AMET da ogni responsabilità al riguardo, sia diretta che indiretta.

ART. 21 – OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA

L'Aggiudicatario s'impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e/o collaboratori derivanti da disposizioni legislative e regolamentari in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché prevenzione e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

In particolare, l'Aggiudicatario s'impegna a rispettare e a far rispettare al proprio personale nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali le norme di cui al decreto legislativo 9 aprile 2008, n.81, e s.m.i.

L'Aggiudicatario s'impegna ad adottare tutti i mezzi ritenuti necessari a garantire una perfetta rispondenza alle vigenti disposizioni igienico-sanitarie previste per l'esecuzione del contratto oggetto del presente Capitolato.

ART. 22 - PENALI

AMET si riserva la facoltà di applicare una penale pari a € 120,00 (centoventi/00) in caso di mancato rispetto dei tempi di messa in funzione della fornitura di cui al precedente art.18, per ogni giorno di ritardo, naturale e consecutivo, non imputabile all'AMET, ovvero a cause di forza maggiore, accuratamente documentate, da riferirsi ad ogni singolo inadempimento.



In caso di mancato rispetto dei tempi di assistenza tecnica di cui al precedente art.6, AMET si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali:

- € 50,00 (cinquanta/00) a ora in caso di ritardo dell'intervento oltre le 24 (ventiquattro) ore naturali e consecutive dalla relativa segnalazione;
- € 100,00 (cento/00) a ora in caso di ritardo nel ripristino delle funzionalità del sistema oltre le 48 (quarantotto) ore naturali e consecutive dalla segnalazione;

Per il calcolo delle ore di ritardo faranno fede gli estremi della chiamata di AMET e gli estremi degli interventi riportati sulla nota di ripristino dell'Aggiudicatario.

AMET si riserva la facoltà di applicare una penale pari al 10% dell'importo contrattuale qualora l'Aggiudicatario non provveda al rilascio dei dati richiesti del patrimonio informativo generato all'interno della presente fornitura entro 24 (ventiquattro) ore dalla richiesta presentata da AMET.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da contestazione scritta, rispetto alla quale l'Aggiudicatario avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni, naturali e consecutivi, dalla comunicazione della contestazione stessa da parte di AMET.

In caso di mancato riscontro o qualora le giustificazioni non possano essere accolte, saranno applicate le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'ammontare delle penali applicate sarà trattenuto da AMET sulla prima fattura emessa dall'Aggiudicatario successiva all'evento. In mancanza di queste l'importo delle penali sarà trattenuto mediante escussione di pari importo sulla cauzione definitiva prestata all'Aggiudicatario, con l'obbligo da parte dello stesso di reintegrarla entro il termine di 15 (quindici) giorni, naturali e consecutivi, dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da AMET pena l'eventuale risoluzione del contratto.

L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di tutti i danni che potranno derivare ad AMET per la ritardata o omessa fornitura, e comunque in relazione al maggior costo della fornitura stessa rispetto a quello che si sarebbe verificato senza la decadenza dell'Aggiudicatario.

ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER INADEMPIMENTO

Ai sensi dell'art. 1453 c.c., nel caso di accertato inadempimento rispetto alle obbligazioni oggetto del presente appalto, AMET provvederà a mettere formalmente in mora tramite raccomandata A/R l'Aggiudicatario, fissando contestualmente un termine finale essenziale non inferiore ai 15 (quindici) giorni, entro il quale adempiere compiutamente all'obbligazione.

Decorso inutilmente il termine di cui al comma precedente, AMET procederà a dichiarare la risoluzione del contratto, fatto salvo il diritto all'eventuale risarcimento del danno patito a causa dell'inadempimento stesso; in tal caso all'Aggiudicatario potrà essere corrisposto il compenso pattuito in ragione della parte di fornitura regolarmente eseguita, nei limiti in cui la medesima appaia di utilità per l'Ente Aggiudicatario.

ART. 24 - RISOLUZIONE ESPRESSA DEL CONTRATTO

Salva la risoluzione per inadempimento di cui al precedente art. 23, l'AMET si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del c.c., a tutto rischio dell'Aggiudicatario, con riserva di risarcimento danni nei seguenti casi:

- a. violazione delle disposizioni e degli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010 n.136 e s.m.i.
- b. mancato rispetto ripetuto degli obblighi retributivi, previdenziali ed assistenziali stabiliti dai vigenti contratti collettivi;
- c. importo delle penali superiore al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale;



- d. frode, a qualsiasi titolo, da parte dell'Aggiudicatario nell'esecuzione prestazioni della fornitura affidata;
- e. ritardo nell'avvio delle fasi di attività e consegna superiore ai 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi rispetto ai tempi indicati all'art. 22;
- f. mancato rilascio dei dati del patrimonio informativo generato durante l'esecuzione del contratto, a fronte della richiesta dell'Ente Aggiudicatore, superato il termine di 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta presentata;
- g. ingiustificata sospensione del servizio;
- h. mancata reintegrazione della cauzione definitiva, entro il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della richiesta da parte di AMET.
- i. cessione in tutto o in parte del contratto a terzi;
- j. inosservanza degli obblighi di riservatezza;
- k. ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, c.13, della L.135/2012, AMET ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'Aggiudicatario con preavviso non inferiore a 15 (quindici) giorni nel caso in cui i parametri delle convenzioni stipulate da Consip o da altre centrali di committenza, successivamente alla stipula del contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, proposta da Consip, delle condizioni economiche tali da rispettare il limite di cui all'art. 26, c.3, della L.n. 488/99.

I casi elencati sopra saranno contestati all'Aggiudicatario per iscritto da AMET previamente o contestualmente alla dichiarazione di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa di cui al presente articolo.

Non potranno essere intese quale rinuncia ad avvalersi della clausola di cui al presente articolo eventuali mancate contestazioni e/o precedenti inadempimenti, per i quali AMET non abbia ritenuto di avvalersi della clausola medesima e/o atti di mera tolleranza a fronte di pregressi inadempimenti dell'Aggiudicatario di qualsivoglia natura

Nel caso di risoluzione, AMET si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti ed in particolare si riserva di esigere dall'Aggiudicatario il rimborso di eventuali spese esborsate in i più rispetto a quelle che avrebbe sostenuto in presenza di un regolare adempimento del contratto; in tal caso all'Aggiudicatario può essere corrisposto il compenso pattuito in ragione della parte di prestazione regolarmente eseguita, nei limiti in cui la medesima appaia di utilità per l'Ente Aggiudicatore.

ART. 25 – ESECUZIONE IN DANNO

Qualora l'aggiudicatario ometta di eseguire, anche parzialmente, il servizio oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, l'AMET potrà ordinare ad altra ditta- senza alcuna formalità – l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dall'aggiudicatario stessa, alla quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'azienda. Per la rifusione dei danni ed il pagamento di penalità, l'AMET potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'assuntrice ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

ART. 26 - RECESSO

AMET si riserva il diritto di recedere dal contratto prima della scadenza nei seguenti casi:

- 1) giusta causa;
- 2) reiterati inadempimenti dell'Aggiudicatario, anche se non gravi;

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, si ha giusta causa quando:



- a) sia stato depositato contro l'Aggiudicatario un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero, nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione dei beni dell'Aggiudicatario;
- b) l'Aggiudicatario perda i requisiti minimi richiesti dal bando di gara;
- c) sia accertata a carico dell'Aggiudicatario, anche nella persona dei componenti degli organi di amministrazione, del direttore tecnico e degli altri soggetti rilevanti ai sensi della normativa vigente, l'esistenza o la sopravvenienza di incapacità, incompatibilità o impedimenti a contrarre con la Pubblica Amministrazione;
- d) sia accertata la mancanza e/o la perdita da parte dell'Aggiudicatario, anche nella persona dei componenti degli organi di amministrazione, del direttore tecnico e degli altri soggetti rilevanti ai sensi della normativa vigente, dei requisiti d'ordine morale e professionale previsti dalla normativa vigente;
- e) ogni altra fattispecie che faccia venir meno il rapporto di fiducia sottostante il presente contratto.

In caso di recesso l'Aggiudicatario ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite purché effettuate a regola d'arte, secondo i corrispettivi e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed ogni ulteriore compenso o indennizzo anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 del codice civile.

AMET si riserva la facoltà, in caso di recesso o risoluzione, di chiedere all'Aggiudicatario di assicurare l'esecuzione delle prestazioni fino a nuovo affidamento, qualora dalla cessazione della stessa possano derivare danni per la stessa AMET.

ART. 27 - NORME GENERALI

ART. 27.1 - RISERVATEZZA DEL CONTRATTO- TUTELA PRIVACY -TRATTAMENTO DEI DATI

Per la partecipazione alla gara, nonché per la stipula del contratto con l'aggiudicatario, è richiesto ai concorrenti di fornire dati ed informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D. Lgs. n. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali").

Responsabilità del trattamento dei dati personali.

L'aggiudicatario dovrà indicare in sede di stipula del contratto il Responsabile (incaricato del trattamento dei dati), affidando allo stesso i compiti che il D. Lgs. n° 196/03 pone a carico di questa figura, per l'effettuazione, nel rispetto delle prescrizioni della citata legge e delle modalità precisate nella presente, delle operazioni di trattamento di dati personali, nonché il Referente per la Sicurezza Informatica e gli amministratori di sistema. La lettera di incarico e di nomina deve contenere una dichiarazione di confidenzialità: le informazioni accedute non devono essere pubblicate e/o trasferite a terze parti o a personale interno non autorizzato.

L'aggiudicatario procederà, pertanto, a tutte le operazioni di trattamento informatico e/o manuale dei menzionati dati personali, previste dal citato decreto e necessarie per l'espletamento dei compiti attinenti le prestazioni, nel rispetto della specifica disciplina in materia di riservatezza dei dati personali, nonché delle norme di cui all'art.26 della citata legge che disciplina il trattamento nell'ambito specifico, ed in particolare:

- a. dovrà operare in modo che siano ridotti al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, secondo i perfezionamenti tecnici man mano disponibili, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;



- b. individuerà i soggetti "incaricati", definendone livelli di autorizzazione all'accesso ai dati e modalità di esecuzione delle attività demandate e formalizzandone ruolo e responsabilità ai sensi della disciplina vigente;
- c. trasmetterà tempestivamente al Titolare per il trattamento dei dati (Amministratore Delegato AMET) la documentazione anche tecnica delle misure adottate ed eventuali loro modificazioni;
- d. collaborerà con il Responsabile specificatamente designato a fornire ad ogni interessato dal trattamento, o da questi delegato, le risposte alle eventuali richieste formulate ai sensi degli artt.7,8,9 del D. Lgs. n° 196/03;

L'aggiudicatario si impegna affinché tutte le informazioni, concetti, idee, procedimenti e/o dati tecnici di cui il personale utilizzato verrà a conoscenza nello svolgimento delle prestazioni del servizio di che trattasi, devono essere considerati riservati e coperti da segreto. In tal senso l'aggiudicatario si obbliga ad adottare con i propri dipendenti tutte le cautele necessarie a tutelare la riservatezza di tali informazioni e/o documentazione.

L'aggiudicatario manleva l'AMET in relazione a qualsiasi effetto pregiudizievole di cui possa risentire in dipendenza o connessione a qualsivoglia condotta illecita posta in essere dallo stesso o suo incaricato.

L'aggiudicatario deve assicurare la conformità con le restrizioni legali sull'utilizzo di materiale sottoposto a copyright, con anche opportune procedure di gestione delle licenze software utilizzate per erogare servizi ad AMET S.P.A.

ART. 27.2 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

In conformità a quanto previsto dall'art.3, commi 8 e 9, della Legge 13 Agosto 2010 n.136, la ditta aggiudicataria assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla predetta Legge; a tal fine l'aggiudicatario dichiarerà che i movimenti finanziari relativi al presente contratto verranno eseguiti sul conto corrente dedicato, che si impegna ad indicare e che autorizzerà ad operare sul predetto conto corrente un suo referente.

Il contratto s'intenderà risolto di diritto ex art.1456 Cod. Civ. in tutti i casi in cui i movimenti finanziari comunque ad esso collegati o connessi siano eseguiti senza avvalersi dell'ausilio dello Istituto bancario indicato ovvero qualora si accerti il mancato rispetto degli obblighi di cui al precedente paragrafo.

L'AMET e comunque ogni soggetto coinvolto nella esecuzione del presente contratto, che abbia notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria previsti dalla Legge n.136/10, deve manifestare immediatamente la volontà di avvalersi della clausola risolutiva, informandone per iscritto la stazione appaltante e/o la ditta aggiudicataria, unitamente alla Prefettura territorialmente competente.

ART. 27.3 - FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente Capitolato e del conseguente Contratto è competente esclusivamente il Foro di Trani.

ART. 27.4 - RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTE

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato, si applicano le disposizioni in materia contenute nella normativa vigente ed in particolare con riferimento alla Legge sulla contabilità dello Stato e relativo regolamento, alle Leggi sanitarie e di sicurezza, di carattere amministrativo, contabile e fiscale, oltre alle disposizioni contenute nei Codici Civili e di Procedura Civile.



Si applicano inoltre le leggi ed i regolamenti che potessero venire emanati nel corso del contratto, comunque attinenti al servizio oggetto di gara.

ART. 27.5 - NORMA DI CHIUSURA

L'Aggiudicatario, avendo partecipato alla procedura per l'assegnazione del contratto di appalto, riconosce ed accetta in maniera piena e consapevole, tutte le prescrizioni richieste per l'espletamento della fornitura, nonché tutte le clausole specifiche previste nel presente Capitolato, comprese le clausole rientranti nell'art. 1341 c.c..

**ALLEGATO "A"****A.1 - Attività di distribuzione**

Gestione anagrafiche

Gestione delle anagrafiche POD (sia passivi che attivi)

Gestione delle anagrafiche Utenti del servizio di Dispacciamento (Udd Venditori)

Gestione delle anagrafiche misuratori (sia Landys che IBM) mono e bidirezionali

Inserimento di lotti di misuratori IBM

Gestione delle anagrafiche di rete e storicizzazione assetti di rete

Gestione clienti e prestazioni

Gestione dello switching e pre-switch (delibera 82/2014) sul portale di AU

Gestione delle richieste e delle pratiche commerciali

Gestione riduzioni/sospensioni per morosità (in abbinamento ad AMM e/o squadre)

Gestione appuntamenti

Gestione dei reclami

Gestione delle pratiche per le connessioni attive (TICA)

Portale del distributore, Application To Application ed SNC (Standard Nazionale Comunicazioni)

Delibera 65/2012 per la trasmissione dei dati di misura (anche al SII dell'Acquirente Unico)

Gestione massiva spostamenti gruppi di misura

Colonne montanti e predisposizioni per condomini

Misura

Programmazione/Calendarizzazione delle attività di misura

Programmazione / riprogrammazione misuratori

Gestione dell'attività di misura dei POD attivi, passivi e con scambio sul posto

Gestione palmari di lettura

Validazione dei dati di misura

Telelettura: spot/massiva, ecc.

Importazione Curve e Liste Landis ed IBM (sia quartili che orarie)



Algoritmi di ricostruzione dati mancanti per power failure su curve a quartili e/o orarie

Ricostruzione massiva curve incomplete

Pubblicazione consumi /curve su Web sia x clienti finali che Utenti del Dispacciamento

Gestione delibera 65/2012

Fatturazione

Gestione tariffe con aggiornamento automatico delle variazioni periodiche predisposte dall'Autorità per l'Energia e il Gas

Calcolo ed emissione fatture di ciclo di consumo energia a conguaglio, stimate, di chiusura

Possibilità di storno della singola fattura

Possibilità di emissione di singola fattura su utente attivo/cessato

Possibilità di comunicazioni varie e/o personalizzate in fattura o lotto di fatture

Fatturazione per dipendenti ENEL/AMET

Fattura aggregata per singolo venditore/traders con dettaglio analitico per singolo POD

Fatturazione attività di misura per POD attivi

Fatturazione punti di interconnessione con altro distributore

Reportistica mensile punti di interconnessione

Gestione MAV

Gestione RID SEPA

Gestione incassi e contabilità

Riconciliazione pagamenti da portali di Poste/LIS/Banca

Gestione del credito / morosità

Stampe massive di sollecito e costituzione in mora

Gestione Rateizzazioni e Piani di rientro

Gestione preventivazione

Preventivi predeterminati di voltura/subentro/nuovo allacciamento

Preventivi ex delibera 67/2010

Preventivi per Forniture Straordinarie

Preventivi lavori a preventivo



Preventivi di connessione attiva TICA
Gestione lavori
Calendario lavori da eseguire
Agenda assegnazione risorse
Appuntamenti personalizzati con il cliente
Emissione Ordini di Lavoro da remoto e da palmare (CMO)
Gestione guasti (DWO, ecc)
Rendicontazione Lavori eseguiti
Alimentazione dati per Carta Servizi
Buoni prelievo materiale da magazzino
Consuntivazione lavori telegestiti e manuali
Back-log lavori ancora da eseguire
Trasmissione flussi per Contabilità lavori
Gestione pronto intervento
Registro segnalazioni da clienti
Gestione unità operative e di reperibili con formazione squadre
Assegnazione risorse tecniche
Smistamento richieste
Emissione ordini di lavoro integrata con AMM
Archiviazione multimediale di documenti, immagini e registrazioni vocali
Log delle operazioni effettuate
Interruzioni
Gestione dei misuratori elettronici per la rilevazione dei clienti BT coinvolti nelle interruzioni
Modalità di rilevamento degli utenti interrotti secondo le indicazioni dell'AEEG
Report specifici dei dati estratti in tempo reale (delibera 333/2007)
Gestione qualità / continuità del servizio
Registro segnalazioni da clienti



Carta dei Servizi

Report periodici con calcolo degli indicatori previsti dall'AEEG

Reportistica e comunicazioni

Reportistica mensile/bimestrale e generazione flussi magnetici necessari per trasmissione dati per adempimenti obbligatori a: CCSEA (Cassa Conguaglio Settore Elettrico), AEEGSI (Autorità Energia Elettrica e il Gas), AU (Acquirente Unico e Sistema Informativo Integrato), Terna, UTF (Ufficio Tecnico di Finanza) ed ad altri distributori.

Reportistica e generazione mensile dei flussi magnetici necessari al caricamento dati sul portale del GSE (RID, SSP, Anagrafiche, FTV, VEN, VCE, OPR, ecc.)

Elenco POD attivi

Calcolo della Potenza Media

Calcolo della Capacità mensile di sospensione

Popolamento mensile RCU ed SMT c/ Acquirente Unico

Calcolo trimestrale dei Prezzi Medi per AEEG

Reportistica annuale per Perequazione (TIT/Tiv-Dis/TivEmt)

Reportistica periodica ed indagini predisposte ad hoc dall'AEEG

Gestione Load Profiling

Calcolo mensile del Prelievo Residuo di Area (PRA)

Calcolo mensile del Coefficiente di Ripartizione dei Punti di Prelievo (CRPP)

Calcolo mensile del Coefficiente di Ripartizione degli Utenti del Dispacciamento (CRPU)

Calcolo mensile degli aggregati orari di consumo

Calcolo mensile degli aggregati orari convenzionali di pubblica illuminazione

Tutti gli adempimenti previsti dal TIS (107/2009) dovranno essere in formato XML

Aggregazione mensile dati orari per unità di produzione ≤ 55 kW (74/2008)

Aggregazione mensile dati impianti di produzione > 55 kW (UPN6Misure)

Calcolo mensile del DeltaPRA

Comunicazione mensile AEEG monitoraggio maggior tutela (delibera 113/2008)

Gestione Delibera 117/08 (Bonus elettricità)

Scarico mensile/periodico flussi



Aggancio Bonus/POD, sia al Mercato Tutelato che Libero/Salvaguardia

Gestione Carta SICA

Gestione Canone RAI e rendiconti per Agenzia Entrate

Gestione Cessazione

Rendicontazione esiti negativi

Produzione Esiti per SGATE

Riepilogo Mensile, Bimestrale e preventivo annuale per Cassa Conguaglio (formato CSV)

Riepilogo mensile per Venditori

Comunicazione annuale per AEEG (delibera 30/2011)

Gestione Indennizzi

Calcolo e addebito del CTS in fatture separate dal ciclo periodico

Indennizzi automatici per mancato rispetto standard di Qualità Commerciale AEEG

Gestione Sistema Indennitario (SII c/ Acquirente Unico)

Estrazione Bimestrale CMOR in formato CSV per CCSE

Gestione depositi cauzionali e garanzie sostitutive (polizze fidejussorie, ecc) con aggiornamento periodico (cfr Delibera 268/2015 "Codice di Rete")

Integrazione con sistema IBM AMM per quanto riguarda le attività di misura e l'esecuzione di prestazioni ed attività;

Integrazione con sistemi del servizio esterno di lettura dei contatori Landis;

Fornitura ed integrazione di almeno 4 palmari/tablet da assegnare in dotazione ai lettori/tecnici, corredati di sonde di lettura ottica dei misuratori IBM

A.2 - Attività di Vendita

Gestione anagrafiche

Gestione anagrafica clienti finali

Gestione anagrafica contratti di fornitura con i clienti finali

Gestione agenti di vendita

Gestione CRM

Gestione pratiche di switching in/out, su portale Web AU

Gestione richieste/pratiche



Gestione dei rapporti con il distributore

Gestione dei reclami

Gestione Indennizzi

Pubblicazione curve e fatture sul portale A2A sia per il Trader che per il cliente finale

Monitoraggio avanzamento pratica

Documentazione procedure

Bollettazione

Gestione delle tariffe e listini

Calcolo ed emissione fatture di prelievo e/o di acconto

Gestione Fattura Elettronica Pubblica Amministrazione

Gestione IVA con Reverse Charge e Split Payment

Fatturazione di servizi e/o prestazioni

Reportistica di fatturazione

Gestione incassi e contabilità

Gestione del credito

Gestione delle morosità

Integrazione interfacciamento con altri Sottosistemi Informativi

Integrazione canali di pagamento bancari e postali

Integrazione con quietanzatrici di cassa e/o Casse automatizzate

Interfacciamento verso canali di produzione massiva di PDF bollette e solleciti a mezzo FTP

Sicurezza

Log di tutte le operazioni effettuate sul sistema

Il RUP: Ing. Onofrio Scoppio

L' Amministratore delegato: Dott. Marcello Danisi