

Fornitura del Sw Billing per distribuzione

Capitolato Tecnico

Settembre 2013

INDICE

CAPO I CAPITOLATO TECNICO.....	5
1. PREMESSA	5
2. ACRONIMI E DEFINIZIONI	5
3. CONTESTO DELLA FORNITURA.....	6
3.1. L'AZIENDA ASM TERNI S.P.A.....	6
3.1.1. <i>Storia ed assetto societario</i>	6
3.1.2. <i>Sedi</i>	6
3.1.3. <i>Personale dipendente</i>	6
3.1.4. <i>La strategia di business</i>	7
3.1.5. <i>Settore Energia Elettrica</i>	7
3.2. UTENZA FINALE.....	8
3.3. DIREZIONE RESPONSABILE DELLA PRESENTE FORNITURA	8
4. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	10
4.1. OGGETTO DELLA FORNITURA	10
4.2. ELEMENTI DI DIMENSIONAMENTO	11
4.3. TEMPISTICHE.....	11
4.4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA.....	11
4.5. SUBAPPALTO	11
5. VINCOLI E PREREQUISITI DELLA FORNITURA.....	12
5.1. CARATTERISTICHE GENERALI E VINCOLI	12
5.2. PREREQUISITI DI SICUREZZA INFORMATICA	12
5.2.1. <i>Definizione Responsabilità</i>	13
5.2.2. <i>Analisi e gestione del rischio</i>	13
5.2.3. <i>Conformità con i requisiti legislativi</i>	13
5.2.4. <i>Funzionalità del software fornito</i>	14
5.3. PREREQUISITI DI INTEGRAZIONE.....	14
5.3.1. <i>Scenari di integrazione nell'architettura ASM Terni S.p.A.</i>	15
6. REQUISITI DELLA FORNITURA	16
6.1. REQUISITI NON FUNZIONALI RICHIESTI AI FINI DELL'AMMISSIONE ALLA GARA (REQUISITI SPECIALI) ..	16
6.1.1. <i>Informazioni Societarie</i>	17
6.1.2. <i>Dimensione ed Organizzazione</i>	17
6.1.3. <i>Esperienze pregresse e Referenze</i>	17
6.1.4. <i>Certificazioni di Qualità</i>	17
6.2. REQUISITI FUNZIONALI.....	18
6.2.1. <i>Lista dei macro-requisiti</i>	18

6.2.2.	<i>Requisiti di dettaglio</i>	19
6.3.	REQUISITI TECNICI.....	36
6.3.1.	<i>Interfacce applicative</i>	36
7.	MANUTENZIONE.....	40
7.1.1.	<i>Manutenzione Correttiva</i>	41
7.1.2.	<i>Manutenzione Adeguativa</i>	41
7.1.3.	<i>Application Management</i>	41
7.1.4.	<i>Manutenzione evolutiva</i>	41
8.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	43
8.1.	PREMESSA.....	43
8.2.	FASE PROGETTUALE.....	43
8.3.	DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO.....	44
8.3.1.	<i>Modalità di consegna dei prodotti</i>	44
CAPO II MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE.....		47
1.	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA.....	47
1.1.1.	<i>BUSTA "A" – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA</i>	47
1.1.2.	<i>BUSTA "B" – OFFERTA TECNICA</i>	47
1.1.6.	<i>BUSTA "C" – OFFERTA ECONOMICA</i>	50
2.	CRITERI DI AGGIUDICAZIONE.....	50
2.1.1.	<i>Punteggio tecnico</i>	51
2.1.2.	<i>Punteggio economico</i>	52
3.	MODALITÀ DI PAGAMENTO E GARANZIA.....	53
4.	ULTERIORI MOTIVI DI ESCLUSIONE.....	54
APPENDICE 1: LIVELLI DI SERVIZIO (SLA = SERVICE LEVEL AGREEMENT).....		55

LISTA ALLEGATI

ALLEGATO A.1 – TABELLA SINTESI REQUISITI FUNZIONALI.pdf

ALLEGATO A.2 – TABELLA SINTESI REQUISITI TECNICI.pdf

ALLEGATO B.1 – TABELLA SINTESI PROFILI PROFESSIONALI.pdf

ALLEGATO B.2 – TEMPLATE PROFILI PROFESSIONALI.pdf

ALLEGATO C – TABELLA SINTESI OFFERTA ECONOMICA.pdf

ALLEGATO R – TEMPLATE REFERENZE.pdf

ASM_TERNI_TRACCIATI_DISTRIBUZIONE_V2.XLSX

TELECONTROLLO E QDS.PDF

STRUTTURA FILE XML INTERRUZIONI BT.PDF

SIND_SISTEMAINDENNITARIOSEMPLIFICATO.PDF

GSE_UPN6_AREA_DISTRIBUTORI_ORARIO_DEF.PDF

GSE_SSP_AREA_DISTRIBUTORI_MISUREMENSILI.PDF

GSE_FTV_AREA_DISTRIBUTORI_MISURE_31_07_12.PDF

GSE_GO_AREA_DISTRIBUTORI_MISURE.PDF

GSE-20080208_RID_DISTRIBUTORI_VER3.PDF

20090113_DCC_DISTRIBUTORI_QUARTI.PDF

20090113_DCC_DISTRIBUTORI_PRELIEVI.PDF

20081006_SSP_DISTRIBUTORI_ANAGRAFICA.PDF

CAPO I CAPITOLATO TECNICO

1. *PREMESSA*

Il presente documento e le sue appendici definiscono i requisiti minimi ed è inteso a fornire informazioni rispetto alla richiesta di fornitura di un sistema di billing per la distribuzione energia elettrica e delle attività di system integration correlate adeguati alle esigenze ed alle aspettative di ASM Terni S.p.A. in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Il Capitolato Tecnico si completa inoltre con le seguenti Appendici:

- Appendice 1: Livelli di Servizio (SLA = Service Level Agreement)

2. *ACRONIMI E DEFINIZIONI*

Acronimi	Definizione
APOSI	Area Pianificazione e Organizzazione Sistemi Informativi
ASM Terni S.p.A. o Committente	Gruppo ASM
AT	Alta Tensione
BT	Bassa Tensione
FORNITORE	La ditta aggiudicataria della fornitura
Gruppo ASM	Tutte le società del Gruppo: Umbria Energy S.p.A.; Umbria Distribuzione Gas S.p.A.; Servizio Idrico Integrato S.c.p.A; GreenASM s.r.l.
MT	Media Tensione
POD	Point of Delivery
RTN	Rete di Trasporto Nazionale
SLA	Service Level Agreement
SW	Software

Tabella 1 – Acronimi e relative definizioni

3. CONTESTO DELLA FORNITURA

Il contesto descritto è quello di riferimento alla data di stesura del presente Capitolato tecnico. Le informazioni aggiornate saranno fornite ad inizio fornitura.

3.1. L'azienda Asm Terni S.p.A.

La fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico saranno resi disponibili ad ASM Terni S.p.A.

3.1.1. Storia ed assetto societario

L'A.S.M. di Terni, Azienda Servizi Municipalizzati, nasce il 15/09/1960 con deliberazione del Consiglio Comunale di Terni.

La veste giuridica di azienda municipale è rimasta inalterata fino al 2 ottobre 1995, data in cui il Consiglio Comunale di Terni ha deliberato la trasformazione, in base alla legge 142/90, dell'ASM Azienda Servizi Municipalizzati in ASM, Azienda Speciale Multiservizi.

Nel 1996 il Consiglio Comunale ha deliberato il trasferimento all'Azienda Speciale Multiservizi del servizio comunale di igiene ambientale, consistente nella raccolta, spazzamento, riciclaggio, trasformazione e deposito dei rifiuti solidi urbani.

In data 12/7/2000 con deliberazione n.155, il Comune di Terni ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale in Società per Azioni denominata ASM Terni S.p.A., iscritta alla CCIAA il 19/09/2000.

Il capitale sociale della ASM Terni S.p.A. è interamente detenuto dal Socio Unico Comune di Terni.

La Società detiene le seguenti partecipazioni di rilievo:

- Umbria Energy S.p.A. (% di interessenza pari al 50%);
- Umbria Distribuzione Gas S.p.A. (% di interessenza pari al 40%);
- Servizio Idrico Integrato S.c.p.A (% di interessenza pari al 18%);
- GreenASM s.r.l. (% di interessenza pari al 50%) .

3.1.2. Sedi

Le sedi ASM Terni S.p.A. sono ubicate sul territorio nazionale.

Le strutture operative della Società sono dislocate presso le sedi di Terni (zona Maratta Bassa). I servizi amministrativi e gli uffici aperti al pubblico sono al momento situati presso la nuova sede di via Capponi (ex strada Marattana).

3.1.3. Personale dipendente

Il personale in forza al 31 dicembre 2011 risulta essere di circa 300 unità ed è ripartito, sulla base del settore contrattuale di riferimento, come illustrato di seguito:

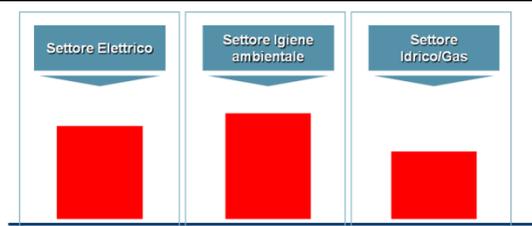


Figure 1 - Personale in forza al 31 Dicembre 2011

Si evidenzia che il personale di supporto al business, che svolge prevalentemente attività amministrative o logistiche, per un totale di 48 unità, è stato incluso nel Settore elettrico.

3.1.4. La strategia di business

Il modello di business di ASM Terni S.p.A. vede la società operativa in diversi settori di attività, in particolare:

1. Energia Elettrica
2. Igiene Ambientale
3. Distribuzione di Acqua potabile
4. Depurazione acque reflue
5. Esercizio della rete gas sul territorio di Terni

L'ambito della presente fornitura è limitato al punto 1. del precedente elenco, su cui sono inseriti ulteriori dettagli nel successivo paragrafo.

3.1.5. Settore Energia Elettrica

Nell'ambito del settore dell'energia elettrica la Società ha svolto fino al 2008 una strategia di sviluppo lungo tutta la filiera produttiva di riferimento:

Ambiti di attività del settore dell'Energia Elettrica



Figure 2 - Filiera produttiva settore Energia Elettrica

ASM Terni è proprietaria della rete elettrica di distribuzione nel territorio cittadino di Terni.

Nel corso del 2008 è avvenuta l'operazione di conferimento alla controllata Umbria Energy S.p.A. del ramo d'azienda avente ad oggetto l'attività di vendita di energia elettrica ai Clienti Finali.

Fra le attività diverse in tale ambito si segnalano le seguenti:

- Distribuzione Energia elettrica Comune di Terni
- Produzione Energia Elettrica Centrale di Alviano
- Produzione Energia Elettrica impianti Fotovoltaici
- Gestione del contratto di illuminazione Pubblica Comune di Terni
- Illuminazione Impianti Cimiteriali

- Distribuzione Gas Comune di Terni

3.2. *Utenza finale*

Gli utenti finali sono attualmente individuati da circa 65.000 POD.

Tali utenze sono caratterizzate dalle seguenti tipologia di contratti gestiti:

- Domestico residente
- Domestico non residente
- Altri usi BT
- Altri usi MT
- Illuminazione pubblica
- Usi propri distribuzione
- Usi propri trasmissione.

Di seguito un ulteriore dettaglio del numero medio di clienti (dati sono aggiornati al 31/12/2011):

	Utenti al 31/12/2011	Utenti medi	POTENZA kW	Energia kWh
<i>Usi Domestici</i>	51.636	51.603	159.099,67	109.980.282
<i>Illum. Pubblica</i>	1	1	2.200,00	11.555.657
<i>Bassa Tensione</i>	13.323	12.939	96.844,06	116.911.083
<i>Media Tensione</i>	189	170	32.134,96	121.810.632

Tabella 2 – Distribuzione della clientela ASM Terni S.p.A. al 31/12/2011

3.3. *Direzione responsabile della presente fornitura*

La fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico sono resi disponibili ad ASM Terni S.p.A.

La Direzione responsabile è l'Area Pianificazione e Organizzazione (APO), articolata nelle seguenti strutture di livello dirigenziale non generale:

- Risorse Umane e Organizzazione
- Pianificazione e Controllo

le quali esercitano rispettivamente le funzioni ed i compiti inerenti alle seguenti aree funzionali illustrate nella figura successiva:

- Risorse Umane e Organizzazione
 - a) Amministrazione del personale
 - b) Sistemi Informativi
- Pianificazione e Controllo
 - a) Formazione, Pianificazione, Controllo Partecipate
 - b) Pianificazione, Controllo gestione, Contabilità ind.le

c) Ufficio Qualità Internal Audit

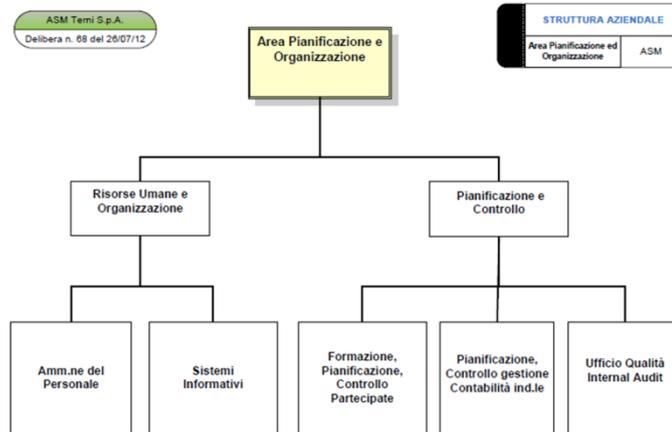


Figure 3 – Struttura “Area Pianificazione ed organizzazione”

4. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

4.1. Oggetto della fornitura

ASM Terni S.p.A. ha di recente avviato una rivalutazione delle strategie di deployment dei propri sistemi di Billing con riferimento alla sostituzione dell'attuale sistema da parte della Società di Distribuzione (di fatto core business per ASM Terni).

In seguito a valutazioni di carattere strategico e operativo tale riflessione ha portato, rispetto ai diversi scenari possibili, alla valutazione della possibilità di effettuare una nuova SW Selection, a coprire le specifiche esigenze della Distribuzione adeguandone allo stato dell'arte i requisiti tecnici e le funzionalità.

Il presente capitolato, dunque, ha lo scopo di definire le esigenze, il perimetro e i requisiti in base ai quali verrà selezionato il FORNITORE di un nuovo sistema di billing per la distribuzione. Tale fornitura dovrà pertanto comprendere almeno quanto di seguito previsto:

- Sviluppo e personalizzazione di un Applicativo secondo i requisiti espressi in seguito.
- Import nell'Applicativo dei dati attualmente presenti, secondo il tracciato origine distribuzione descritto in **Allegato "ASM_TERNI_TRACCIATI_DISTRIBUZIONE_V2.XLSX"**, esportati dal software "FIMM PGU3" attualmente utilizzato per le attività di billing. A valle della migrazione dati, l'assegnazione dei parametri tariffari ad ogni singolo contratto dovrà essere fatta direttamente sul sistema target (in automatico) sulla base dei parametri tecnici del singolo contratto. Per tutti i dati per i quali non verrà fornito da ASM Terni S.p.A un tracciato di input, sarà richiesto al FORNITORE di indicare le modalità di import dei dati stessi.
- Collaudo dell'Applicativo secondo i Test Case proposti da ASM Terni S.p.A., per la verifica della rispondenza rispetto ai requisiti espressi.
- Installazione ed integrazione della soluzione con gli Applicativi esistenti (no billing).
- Attività di formazione agli utenti ASM Terni S.p.A. a supporto del corretto utilizzo dell'Applicativo..
- Licenza d'uso dell'Applicativo non esclusiva ed a tempo indeterminato.
- Manutenzione ordinaria ed adeguativa dell'Applicativo per un periodo di 12 mesi successivi alla data risultante dal verbale di rilascio in esercizio, con possibilità di rinnovo da parte di ASM Terni S.p.A. per periodi successivi di 12 mesi. Seguono ulteriori dettagli nel capitolo §7.
- Application Management dell'Applicativo per un periodo di 12 mesi dalla data risultante dal verbale di collaudo finale, con possibilità di rinnovo da parte di ASM Terni S.p.A. per periodi successivi di 12 mesi. Seguono ulteriori dettagli nel capitolo §7.

Si sottolinea che sia la Manutenzione, sia l'Application Management saranno estese e valide per tutti i moduli/applicativi che completano la soluzione applicativa, inclusi eventuali sw di terze parti non presenti nell'infrastruttura attuale di ASM TERNI.

Si sottolinea inoltre che la fornitura non include l'attività di esportazione dei dati dalla soluzione applicativa attualmente in essere che sarà totalmente a carico di ASM Terni S.p.A. nel periodo che precederà il rilascio in ambiente di collaudo.

Nel seguito del documento si riportano i dettagli funzionali e tecnici relativi alla fornitura richiesta.

4.2. 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: 65.000 circa;
- Numero di utenti aziendali del sistema: circa 50 utenti concorrenti;
- Numero di utenti per il “Portale Web Distributore”: circa 50 utenti/sessioni concorrenti.

4.3. Tempistiche

ASM Terni S.p.A. richiede la disponibilità del sistema di billing per la distribuzione, oggetto della presente fornitura:

- in ambiente di collaudo al 01/09/2014, con l’obiettivo di testare con i dati di produzione le macro-aree funzionali ritenute prioritarie (“CORE”, cfr. §6.2.1) che saranno indicate al FORNITORE in fase di avvio;
- in produzione al 03/11/2014.
- le macro-aree funzionali ritenute non prioritarie (“NON CORE”, cfr. §6.2.1) dovranno essere rilasciate entro il 16/01/2015

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.

In funzione dell’esito di questa gara ASM Terni S.p.A. si riserva, in caso di non rispetto delle tempistiche sopradescritte, la facoltà di recedere dal contratto senza dover corrispondere oneri aggiuntivi di alcun tipo fino alla scelta di un nuovo Applicativo in sostituzione.

4.4. Modalità di erogazione della fornitura

Le modalità di erogazione della Fornitura prevedono che le attività vengano svolte sia presso la sede del FORNITORE (ad es. per quanto riguarda le attività connesse all’implementazione degli applicativi) sia presso la sede centrale di ASM (ad es. per quanto riguarda le attività che richiedono interazione con i futuri utenti del servizio, ad es. Raccolta Requisiti, Analisi Funzionale, Formazione, Test e Collaudi,...) durante i normali orari di servizio.

4.5. Subappalto

ASM Terni S.p.A. esclude la possibilità del subappalto per tutte o parte delle attività oggetto della presente fornitura.

5. VINCOLI E PREREQUISITI DELLA FORNITURA

5.1. Caratteristiche generali e vincoli

La fornitura richiesta dovrà rispettare almeno i requisiti generali sintetizzati di seguito, e puntualizzati nell'ambito del presente documento:

1. Non comportare, da parte del committente, alcun investimento, non previsto alla data di redazione del presente capitolato, in infrastrutture hardware e componenti software, in quanto:
 - il FORNITORE dovrà assicurare la corretta funzionalità dell'applicativo all'interno dell'architettura attuale, descritta nel seguito nel capitolo §5.3;
 - la fruizione del servizio da parte degli utenti avverrà tramite le postazioni di lavoro già in esercizio presso ASM.
2. Garantire la fruizione di tutte le funzionalità richieste e descritte nel seguito attraverso un'applicazione i cui componenti siano prodotti dal FORNITORE stesso e siano caratterizzati da un'unica interfaccia grafica, fatta eccezione di:
 - a. Sistema operativo
 - b. Db server
 - c. Web server
 - d. Application server
3. Garantire altresì la modularità, poiché la soluzione realizzata dovrà essere espandibile in ogni momento in funzione di necessità future;
4. 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 ASM);
5. Essere conforme agli standard applicativi più comuni in termini di usabilità e accessibilità;
6. Garantire agli utenti rapidi tempi di accesso e di interazione rispetto alle funzionalità previste dall'Applicativo;
7. Fornire adeguata flessibilità rispetto all'evoluzione della normativa in materia.
8. Garantire che l'infrastruttura IT dove sarà installata l'applicazione sarà gestita internamente da Asm e non dovrà essere data in outsourcing.

Le caratteristiche del sistema per l'erogazione del servizio richiesto, in ogni caso, dovranno garantire la minimizzazione dei rischi operativi (es. ritardi o mancate partenze imputabili alle componenti software del FORNITORE).

5.2. Prerequisiti di sicurezza informatica

Il presente paragrafo descrive i prerequisiti di sicurezza informatica che il FORNITORE e il software proposto devono possedere per la corretta erogazione della fornitura prevista dal contratto.

Tali requisiti sono validi esclusivamente in fase di prequalificazione e non per la valutazione dell'offerta.

Premessa: si fa l'ipotesi che l'ambito a cui si riferiscono i prerequisiti di sicurezza informatica sia costituito dai dati relativi ai clienti ASM Terni S.p.A., trasmessi e/o elaborati dal FORNITORE, integrati con le

informazioni relative all'erogazione dei servizi verso tali clienti.

Rischi che si vogliono mitigare:

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

5.2.1. Definizione Responsabilità

Devono essere identificati e definiti i compiti e le responsabilità del personale del FORNITORE per la sicurezza informatica. In particolare, è necessario che il FORNITORE comunichi ad ASM Terni S.p.A. il nominativo del proprio Referente per la Sicurezza Informatica (se non diversamente specificato, coincide con il gestore del contratto).

Nel caso di trattamento di dati personali, in conformità al D. Lgs. 196/2003, devono essere nominati gli incaricati del trattamento e devono essere individuati e nominati, in caso di trattamento con strumenti elettronici, 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.

A tal fine il FORNITORE si impegna a manlevare ASM Terni S.p.A. in relazione a qualsiasi effetto pregiudizievole di cui ASM Terni S.p.A. possa risentire in dipendenza o connessione :

- all'inadempimento da parte del FORNITORE d'uno qualsiasi degli obblighi di cui al presente capitolato;
- a qualsivoglia condotta illecita posta in essere dal FORNITORE.

Il FORNITORE si impegna prontamente a comunicare ad ASM Terni S.p.A. la nomina del Responsabile del Trattamento dei medesimi.

5.2.2. Analisi e gestione del rischio

L'analisi e la gestione del rischio devono sempre essere svolti in seguito ad incidenti, attacchi di qualsiasi entità e cambiamenti significativi dell'infrastruttura tecnologica del FORNITORE utilizzata per erogare servizi oggetto del contratto.

Dovranno essere previste anche periodiche (almeno annuali) attività di vulnerability assessment ed ethical hacking i cui risultati (ed eventuali piani di remediation) dovranno essere trasmessi ad ASM Terni S.p.A..

5.2.3. Conformità con i requisiti legislativi

IL FORNITORE deve ottemperare alle disposizioni legislative vigenti in materia di sicurezza informatica, con particolare riferimento al D. Lgs. 196/2003 e D. Lgs. 231/2001 (e successive integrazioni).

IL FORNITORE deve assicurare la conformità con le restrizioni legali sull'utilizzo di materiale sottoposto a copyright, con anche opportune procedure di gestione delle licenze software utilizzato per erogare servizi a ASM Terni S.p.A..

5.2.4. Funzionalità del software fornito

Di seguito sono riportati i requisiti specifici di sicurezza che devono essere garantiti dal FORNITORE nell'ambito del software fornito. In particolare:

- L'applicativo oggetto della fornitura dovrà gestire l'identificazione e l'autenticazione di tutti i soggetti che accedono, in accordo alle policy ASM Terni S.p.A. di sicurezza informatica, o quantomeno alle misure minime previste dall'allegato B del D. Lgs. 196/2003.
- 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).
- Il sistema deve consentire l'abilitazione di determinati operatori all'utilizzo del sistema con riferimento a determinate aree geografiche.
- L'interconnessione fra il sistema oggetto della fornitura, i sistemi di ASM Terni S.p.A. ed eventuali sistemi esterni (per maggiori dettagli fare riferimento al successivo par. §6.3) dovrà essere conforme alle policy ASM Terni S.p.A. di network security.
- Eventuali credenziali ed i profili di accesso all'infrastruttura tecnologica ed applicativa in essere di ASM Terni S.p.A. utilizzate dal FORNITORE durante la fase progettuale, devono essere gestiti durante l'intero ciclo di vita (assegnazione, modifica, sospensione e revoca) in accordo con le variazioni nel rapporto di lavoro e con eventuali variazioni di mansione del personale.
- Il sistema di autorizzazione deve essere costituito da profili di accesso coerenti con il minimo livello di privilegio necessario per l'esecuzione delle attività previste.
- Qualsiasi azione o tentativo di azione critica ai fini di sicurezza (es. accesso degli amministratori di sistema o azione concordata con ASM Terni S.p.A.) deve essere tracciato in modalità non-ripudiabile riconducibile ad una persona fisica (Identity Management e Log Management). I log devono essere conservati per almeno 6 mesi.
- In caso di incidente di sicurezza informatica, il FORNITORE deve adottare corrette procedure di monitoring e incident handling per contenere l'incidente e ridurre gli impatti. Devono essere concordate con ASM Terni S.p.A. adeguati livelli di escalation e deve essere prodotto report periodico degli incidenti accaduti.
- Devono essere previsti 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. I dati di ASM Terni S.p.A. trasmessi su rete pubblica devono essere crittografati.
- Per quanto riguarda gli aspetti di Privacy, il FORNITORE, 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 certificare ciò mediante anche sottoscrizione di un contratto. Il FORNITORE dovrà produrre per ASM Terni S.p.A. una dichiarazione di conformità annuale del sw fornito.

5.3. Prerequisiti di integrazione

Nel presente paragrafo vengono dettagliati i requisiti relativi l'architettura in cui dovrà essere inserito l'applicativo che dovranno essere garantiti dal FORNITORE.

Tali requisiti sono validi esclusivamente in fase di prequalificazione e non per la valutazione dell'offerta.

5.3.1. Scenari di integrazione nell'architettura ASM Terni S.p.A.

Nelle figure seguenti si riporta a titolo esemplificativo l'architettura tecnologica target verso la quale il nuovo sistema di billing per la distribuzione dovrà tendere.

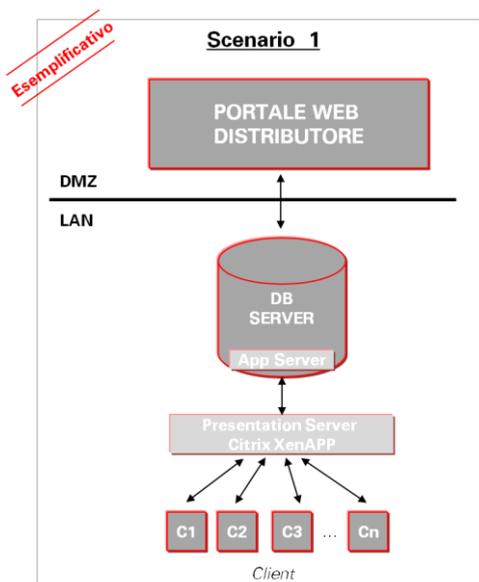


Figure 4 – Architettura tecnologica target – Scenario 1

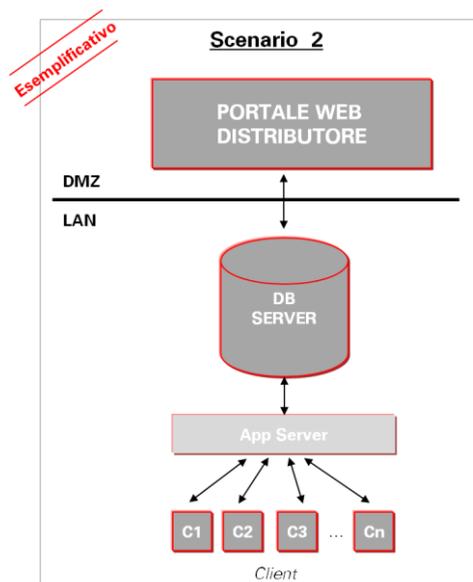


Figure 5 – Architettura tecnologica target – Scenario 2

In particolare in figura sono rappresentati i due scenari possibili ed alternativi proposti da ASM Terni S.p.A. relativamente alla LAN:

1. Scenario 1 - architettura a Two-tier:
 - a. App server integrato nel DB server
 - b. Citrix Server per il presentation layer utilizzato dal livello Client.
2. Scenario 2 - architettura a Three-tier:
 - a. DB server
 - b. App server
 - c. Client

Si segnala che lo Scenario 2 rappresenta l'Architettura target preferita da ASM Terni S.p.A.

Segue un dettaglio dei principali elementi architettureali previsti per l'integrazione della soluzione nel contesto architettureale ASM Terni S.p.A.:

Elemento architettureale	Caratteristiche
DMZ	
Portale Web Distributori	- Server virtuale dedicato con sistema operativo Microsoft Windows Server 2008 Enterprise Edition (o versioni successive) installato in architettura Intel a 64 bit con

Capitolato tecnico

	software di virtualizzazione Microsoft Hyper-V 2012 (o versioni successive) - web server: 8 gbyte ram 2 core
LAN	
DB Server / App Server:	- Server virtuale dedicato con sistema operativo Microsoft Windows Server 2008 Enterprise Edition (o versioni successive) installato in architettura Intel a 64 bit con software di virtualizzazione Microsoft Hyper-V 2012 (o versioni successive). Il software DBServer sarà Microsoft SQL Server 2012 standard edition (o versioni successive). - db server: 64gbyte ram ed 8 core - app server: 16 gbyte ram 4 core
Citrix Server	- Server virtuale dedicato con sistema operativo Microsoft Windows Server 2008 Enterprise Edition (o versioni successive) installato in architettura Intel a 64 bit con software di virtualizzazione Microsoft Hyper-V 2012 (o versioni successive) dove sarà installato il software Citrix XenAPP 6 (o versioni successive).
Client	- max 50 utenti di sistema concorrenti (fino ad un max di 100 configurati)

Tabella 3 – Caratteristiche architettura Tecnologica target

Si sottolinea che la presente fornitura non dovrà comportare, da parte del committente, alcun investimento, non previsto alla data di redazione del presente capitolato, in infrastrutture hardware e componenti software, in quanto il FORNITORE dovrà assicurare la corretta funzionalità dell'applicativo all'interno dell'architettura attuale, come prevista dalla Tabella 3. Qualsiasi costo legato ad elementi differenziate rispetto a quanto indicato in Tabella 3 e relativo a infrastrutture hardware e componenti software attualmente non previste da ASM Terni S.p.A. saranno in carico al FORNITORE.

Di seguito sono riportati gli scenari alternativi possibili che il FORNITORE deve garantire ad ASM Terni S.p.A. come prerequisito tecnico nell'ambito della presente fornitura:

- Architettura Two-tier: Integrazione dell'applicativo nell'architettura secondo lo scenario 1
- Architettura Three-tier: Integrazione dell'applicativo nell'architettura secondo lo scenario 2.

6. REQUISITI DELLA FORNITURA

Scopo del presente capitolo è di dettagliare le richieste verso il FORNITORE, nonché i contenuti del progetto dal punto di vista funzionale e tecnico.

Nei paragrafi seguenti è pertanto riportato l'elenco ed una descrizione di dettaglio dei requisiti non funzionali, funzionali, tecnici e relativi alla manutenzione oggetto della fornitura, assumendo come normalmente note al FORNITORE le attività di carattere tecnico necessarie al rilascio in produzione del sistema richiesto.

6.1. *Requisiti non funzionali richiesti ai fini dell'ammissione alla gara (requisiti speciali)*

Nella presente sezione è riportato l'elenco dei requisiti non funzionali (requisiti speciali) richiesti ai fini dell'ammissione alla gara. Tali requisiti sono validi esclusivamente in fase di prequalificazione (selezione) e non per la valutazione dell'offerta.

6.1.1. Informazioni Societarie

Il FORNITORE dovrà fornire informazioni Societarie quali:

- Data di costituzione
- Proprietà
- Aree di competenza
- Maggiori clienti acquisiti nell'ambito della fornitura richiesta.

6.1.2. Dimensione ed Organizzazione

Il FORNITORE dovrà fornire informazioni complete sull'organizzazione della Società in termini di sede centrale, consociate, filiali.

I fornitori dovranno inoltre dichiarare la loro presenza (diretta o tramite la rappresentanza di Società Italiane) sul mercato Italiano.

6.1.3. Esperienze pregresse e Referenze

Il FORNITORE dovrà fornire l'elenco ed i dettagli relativi ad almeno due referenze attive con forniture analoghe ed eventuali ulteriori informazioni ritenute rilevanti per dimostrare il possesso delle capacità di realizzazione dell'oggetto della presente fornitura.

In particolare il FORNITORE dovrà descrivere i maggiori ordini ottenuti come *prime contractor* per forniture analoghe di un sw di billing per la distribuzione elettrica o per parti della fornitura nell'ambito del mercato italiano, eventualmente mediante l'utilizzo del template presente in **Allegato R** ed in ogni caso indicando obbligatoriamente almeno le seguenti informazioni:

- Progetto / Fornitura
- Data inizio
- Durata
- Cliente
- Descrizione Progetto / Fornitura (max 500 caratteri)
- Tecnologie coinvolte (hardware, software e tools)

e per ciascuna referenza le indicazioni di contatto (e-mail / telefono).

Le dichiarazioni delle suddette referenze, sottoscritte dalle terze parti, dovranno essere trasmesse in allegato in copia conforme all'originale con dichiarazione di autenticità resa dal procuratore della società ai sensi dell'Art. 445/2000.

6.1.4. Certificazioni di Qualità

Il FORNITORE dovrà essere in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 in corso di validità per servizi di Disegno, Sviluppo, Personalizzazione, Assistenza e Manutenzione Software come dimostrazione di come la sua organizzazione applica gli standard di qualità.

6.2. *Requisiti funzionali*

Scopo del presente paragrafo è dettagliare le richieste verso il FORNITORE, nonché i contenuti del progetto dal punto di vista funzionale.

Nel seguito, vengono declinate le funzionalità minime OBBLIGATORIE, che il nuovo sistema di billing per la distribuzione dovrà garantire, suddivise per Aree funzionali. Tale elenco costituisce il cardine a partire dal quale i rispondenti dovranno proporre una soluzione “target” esaustiva per la copertura delle funzionalità richieste e tecnologicamente completa di tutte le funzionalità di una soluzione di billing per la distribuzione in ambito utilities.

Nell’ambito di tale elenco, per ogni funzionalità indicata come OPZIONALE, il FORNITORE è tenuto ad esplicitare e descrivere la soluzione proposta: ASM Terni tuttavia, si riserva la facoltà di richiedere o meno l’implementazione del modulo stesso, in relazione alle disposizioni normative del settore e/o esigenze aziendali.

Il sistema deve garantire inoltre il rispetto della normativa vigente nel settore elettrico (Testi Integrati: TIT, TIQUE, TIS, TIC, TICA, TISP, TIME, TIU, etc.) e degli obblighi informativi per le aziende distributrici di riferimento previsti da AEEG, TERNA, AU e GSE.

Si sottolinea infine che prima della stipula del contratto, ASM Terni S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere una DEMO delle funzionalità indicate come native e come configurabili / custom.

6.2.1. **Lista dei macro-requisiti**

Nella seguente sezione viene data evidenza delle esigenze ASM Terni S.p.A. in termini di macro-funzionalità minime che dovranno essere implementate dal FORNITORE nell’ambito della fornitura richiesta con il presente Capitolato.

Le caratteristiche funzionali minime richieste per il software, suddivise per macro-Aree funzionali, sono riportate nella seguente tabella.

In particolare per ogni Area Funzionale è indicato, inoltre, se sono ritenute:

- “CORE”, ovvero funzionalità prioritarie richieste per il primo rilascio (cfr. §4.3);
- “NON CORE”, ovvero funzionalità non prioritarie, da includere nel secondo rilascio (cfr. §4.3).

Identificativo	Area Funzionale	Area Funzionale Core / Non Core
< Area Funzionale A >	Gestione anagrafica degli elementi della rete, degli utenti del servizio di dispacciamento e degli utenti utilizzatori finali, gestione delle relazioni e pratiche commerciali con gli utenti	CORE
< Area Funzionale B >	Gestione misura e fatturazione	CORE
< Area Funzionale C >	Gestione lavori	CORE
< Area Funzionale D >	Gestione pronto intervento	NON CORE
< Area Funzionale E >	Reportistica e comunicazioni	CORE
< Area Funzionale F >	Gestione Firma Digitale	NON CORE

Tabella 4 – Elenco Aree Funzionali richieste per il software
6.2.2. Requisiti di dettaglio
6.2.2.1. < Area Funzionale A > - Gestione anagrafica degli elementi della rete, degli utenti del servizio di dispacciamento e degli utenti utilizzatori finali, gestione delle relazioni e pratiche commerciali con gli utenti

Questa sezione si compone di tutte le funzionalità necessarie a rendere disponibili ad ASM Terni S.p.A. le funzionalità utili alla gestione delle anagrafiche e delle pratiche commerciali con gli utenti.

Si richiede pertanto che il FORNITORE nell'ambito del sw fornito implementi le opportune funzionalità, ed in particolare:

ID	Titolo requisito	Descrizione
A.1	Anagrafiche POD	<p>A.1.1 - Il sistema deve prevedere la gestione delle anagrafiche POD come dal testo integrato "TIS - Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement)" delibera AEEG 107/09.</p> <p>Devono essere fornite funzionalità ed automatismi utili ad assicurare che non vengano inseriti POD doppi e che la visualizzazione dei dati anagrafici di ciascun elemento di rete sia possibile mediante diverse transazioni del sistema. L'anagrafica POD dovrà rappresentare l'entità principale all'interno dell'architettura software ed ad essa sono collegate tutte le altre entità.</p> <p>Devono essere previste le funzionalità avanzate utili alla ricerca dei POD presenti nel sistema. Tali funzionalità di filtraggio di ricerca utilizzabili dall'utente potranno riguardare ad esempio la tipologia del punto di prelievo, l'indirizzo di ubicazione, i riferimenti anagrafici dell'utente del dispacciamento e/o dell'utente finale</p> <hr/> <p>A.1.2 – Il modulo di gestione delle anagrafiche POD deve fornire gli strumenti utili a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire i dati di ubicazione della fornitura, inclusi quelli utili alla georeferenziazione del POD • Gestire le informazioni tecniche del POD quali potenza disponibile, potenza contrattuale, potenza massima, codice di rete, tecnologia del gruppo di misura installato ed i riferimenti catastali. • Assicurare il collegamento con le altre funzionalità di sistema adibite alla gestione di informazioni collegate al POD quali: <ol style="list-style-type: none"> a. i dati tecnici del contratto di fornitura, b. i dati tecnici del gruppo di misura installato nel POD, c. lo storico dei misuratori installati nel POD con inclusi i dati tecnici, d. lo storico dei consumi/letture associati al POD, e. lo storico dei dati di fatturazione associati al POD, f. l'elenco delle pratiche commerciali (storiche ed in corso) associate al POD, g. i contratti di fornitura collegati, inclusi i riferimenti degli utenti del servizio di dispacciamento. h. i clienti finali collegati.

Capitolato tecnico

		<p>A.1.3 - Devono essere previste le funzionalità utili alla produzione delle anagrafiche POD da inviare agli utenti del dispacciamento ai sensi del TIS art.36 ed al “Sistema Informativo Integrato” (portale SII) dell’Acquirente Unico secondo le normative in vigore</p>
A.2	Anagrafiche utenti del servizio di dispacciamento	<p>A.2.1 - Il sistema deve prevedere la gestione di anagrafiche per ogni utente del servizio di dispacciamento (venditore) come dal testo integrato “TIS - Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement)” delibera AEEG 107/09. Deve essere prevista la funzionalità di inserimento nuovi utenti e di modifica dei dati di un utente già registrato a sistema.</p> <p>A.2.2 – Per ogni utente del servizio di dispacciamento le funzionalità del sistema devono garantire la gestione degli estremi amministrativi, dei dati di recapito, delle date di attivazione del contratto di dispacciamento, dei riferimenti del contratto di dispacciamento, degli indirizzi email e PEC.</p>
A.3	Anagrafiche strumenti di misura	<p>A.3.1 - Il sistema deve fornire funzionalità utili all’inserimento di nuovi strumenti di misura ed alla modifica di quelli già presenti. Come requisito minimo deve esser possibile gestire le seguenti tipologie di misuratori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • misuratori adibiti all’immissione di energia nella rete di distribuzione; • misuratori adibiti al prelievo di energia dalla rete di distribuzione; • misuratori bidirezionali adibiti sia all’immissione che al prelievo di energia dalla rete di distribuzione; • misuratori installati nelle interconnessioni tra reti di distribuzione. <p>Il sistema deve fornire funzionalità utili ad identificare in maniera univoca ogni singolo misuratore installato nella rete di distribuzione. Le informazioni minime che il sistema deve permettere di censire per ogni singolo misuratore sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produttore. • Modello. • Anno produzione. • Numero di cifre. • Abilitazione alla telelettura/telegestione con relativa data di avvio • Dati inerenti l’installazione comprensivi delle misure iniziali per ogni singola fascia e funzione consumo. • Costanti di trasformazione. • Eventuali altri misuratori collegati. • Storicizzazione di tutte le modifiche apportate alla configurazione. <p>Deve essere inoltre prevista la possibilità di poter associare a ciascun misuratore uno o più allegati in formato “.jpg”, “.csv”, “.pdf”, excel.</p>
A.4	Anagrafiche di rete	<p>A.4.1 - Il sistema deve prevedere fornire le funzionalità necessarie per descrivere e dettagliare la struttura logica della rete, pertanto deve essere possibile eseguire:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il censimento delle linee AT;

Capitolato tecnico

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Il censimento delle linee MT; 3. Il censimento delle linee BT; 4. Il censimento delle cabine; 5. Il censimento dei concentratori; 6. Il censimento dei piani tariffari; 7. Il censimento dei trasformatori AT/MT, MT/BT; 8. Il censimento delle sezioni (MT e BT); 9. La storicizzazione dell'assetto di rete; 10. L'associazione POD – codice di rete – misuratore; <p>Deve essere inoltre prevista la funzionalità di aggiornamento della struttura logica della rete tramite l'acquisizione di opportuni file in formato Excel o CSV o XML, sia in modalità online che in modalità batch.</p>
<p>A.5</p>	<p>Gestione delle pratiche commerciali con gli utenti del servizio di dispacciamento</p>	<p>A.5.1 - Il sistema deve prevedere funzionalità utili ad automatizzare la gestione delle pratiche commerciali richieste dagli utenti del servizio di dispacciamento. Lo scambio dati tra il sistema del distributore e gli utenti del dispacciamento può avvenire tramite e-mail/PEC, sistemi Application To Application e/o portale del distributore.</p> <p>Tutte le funzionalità richieste dovranno rispondere ai Testi integrati della AEEG denominati "TIQUE", "TIC" ed alla delibera AEEG 4/08. Il fornitore si impegna ad implementare eventuali aggiornamenti ed interazioni con il Sistema Informativo Integrato (SII).</p> <p>A.5.2 - Il sistema deve garantire la gestione delle seguenti tipologie di richieste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preventivi per nuovo impianto • Preventivi per modifica impianto • Preventivi per rimozione impianto • Esecuzione lavori da preventivo • Attivazione preposato • Cessazione amministrativa con verifica morosità • Attivazione nuova fornitura • Attivazione fornitura chiusa • Disattivazione fornitura • Variazioni contrattuali e di potenza • Volture contrattuali • Verifiche metriche degli strumenti di misura • Verifiche tensione di fornitura POD • Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con rilevazione di lettura • Messa a disposizione di altri dati tecnici • Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità. • Switch (sostituzione FORNITORE)

Capitolato tecnico

		<ul style="list-style-type: none"> • Switch (variazione mercato) <p>Il sistema deve fornire gli strumenti e funzionalità utili a fatturare in modo automatizzato, sulla base di listini tariffari precedentemente caricati a sistema, gli importi derivanti da ciascuna pratica.</p> <p>Il sistema deve fornire gli strumenti utili a calendarizzare, sulla base delle richieste fatte dagli utenti del dispacciamento, la programmazione delle attività operative. Inoltre per un insieme di pratiche commerciali, definibile dal distributore, deve essere disponibile la funzionalità per dare la possibilità all'utente del dispacciamento di poter pianificare, in modo autonomo all'interno di periodi temporali predeterminati dal Distributore, gli appuntamenti con i clienti finali.</p> <p>A.5.3 - Il sistema deve prevedere strumenti e funzionalità di verifica di congruenza delle pratiche che permettano di automatizzare la fase di validazione, limitando le attività manuali richieste al personale di back office del distributore. Deve inoltre essere garantita la gestione della concorrenza e compatibilità tra diverse pratiche in corso.</p> <p>Il sistema deve fornire gli strumenti di reporting utili a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare il numero di pratiche in corso suddivise per tipologia con indicato il livello di gestione e il rispetto dei livelli di servizio indicati nella normativa vigente. Tali informazioni devono essere esportabili in formato Excel, .csv, .xml e .pdf. • Fornire la documentazione riguardante lo storico delle pratiche gestite dal distributore secondo template definiti dall'utente. Tali informazioni devono essere esportabili in formato Excel, .csv, .xml e .pdf. • Generare i dati utili a rispondere alle indagine della AEGG o ad altri vincoli normativi. <p>Il sistema deve inoltre fornire gli strumenti e funzionalità utili a gestire in modo automatizzato l'intero processo della pratica commerciale, sia in merito alle attività di back office ed amministrative sia per quanto riguarda la gestione di eventuali attività operative da svolgere sul campo, pertanto devono essere fornite le funzionalità di integrazione con il modulo di gestione lavori.</p> <p>A.5.4 - Il sistema deve fornire gli strumenti utili alla gestione degli indennizzi come regolato dalla AEEG per determinate pratiche. Tali funzionalità devono poter garantire che il modulo di gestione degli indennizzi sia integrato con quello della fatturazione.</p> <p>Per la gestione degli indennizzi automatici le funzionalità di sistema deve rispondere ai requisiti normativi indicati nei testi integrati AEEG denominato "TIQUE". Le funzionalità di scambio dati con il "sistema indennitario" devono invece rispettare le norme indicate nelle delibere della AEEG "Delibera ARG/elt219/11" e "Delibera 18 maggio 2012 195/2012/R/eel". In particolare il formato del file di risposta (Esiti di ammissibilità, esiti di esecuzione, etc) deve rispettare le specifiche riportate nel documento Allegato "Sistema Indennitario – Specifiche Versione: 2.0.pdf".</p> <p>Il sistema deve mettere a disposizione funzionalità per la gestione degli indennizzi automatizzata, nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • si deve avere la possibilità di poter calcolare l'importo degli indennizzi da accreditare agli utenti del servizio di dispacciamento. • deve essere previsto un collegamento tra la pratiche di gestione
--	--	--

Capitolato tecnico

		<p>indennizzo e le richieste di prestazioni commerciali, infatti il sistema deve fornire gli strumenti utili a generare in automatico una pratica di indennizzo quando una richiesta di prestazione commerciale non è stata eseguita, da parte del distributore, nel rispetto dei livelli di servizio imposti dalla AEEG.</p> <p>A.5.5 - Il sistema deve fornire gli strumenti di workflow e di reporting utili a monitorare il processo di gestione degli indennizzi automatici.</p> <p>A.5.6 - Il sistema deve prevedere l'integrazione con il sistema Ericsson Urm con riferimento all'esecuzione di pratiche sui misuratori oggetto di telegestione, in particolare devono essere supportati tramite integrazione bidirezionale almeno i seguenti processi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variazione Contrattuale • Cessazione della fornitura • Distacco per morosità • Voltura • Riattivazione a seguito cessazione o riduzione - distacco per morosità • Installazione LENNT • Abilitazione curve di carico • Disabilitazione curve di carico • Riduzione della fornitura per morosità • Disattivazione Porta ottica LENNT P2 • Variazione Piani Tariffari • Richiesta lettura.
<p>A.6</p>	<p>Portale del distributore, funzionalità "Application To Application" e SNC</p>	<p>A.6.1 - Nel sistema devono essere previsti un portale Web e funzionalità di tipo "Application To Application" utili a gestire i rapporti con gli utenti del servizio di dispacciamento secondo quanto riportato nella normativa vigente. Il sistema deve prevedere meccanismi che ne limitino l'utilizzo agli utenti del servizio di dispacciamento che dispongono di credenziali valide (ad es. 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.</p> <p>Il portale deve inoltre mettere a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • possibilità di download di template xml ed Excel / CSV per tutti i flussi oggetto di scambio dati tra distributore ed utente del servizio di dispacciamento, tale funzionalità deve garantire lo scambio di dati secondo le norme indicate nello "Standard nazionale di comunicazione" noto come S.N.C., o con tracciati specifici per quei flussi non riportati nello "standard Nazionale di Comunicazione". • funzionalità atte a garantire lo scambio dati tra distributore ed utente del servizio di dispacciamento in modalità "Application To Application" tramite tecnologia Web Service; tale funzionalità deve garantire lo scambio di dati secondo le norme indicate nello "Standard nazionale di comunicazione" noto come S.N.C., o con tracciati specifici per quei flussi non riportati nello "standard

Capitolato tecnico

		<p>Nazione di Comunicazione”.</p> <p>Il sistema deve prevedere, ove necessario, meccanismi di scambio dati con il “Sistema Informativo Integrato” istituito presso Acquirente Unico dalla legge n.129 del 13 agosto 2010, con particolare riferimento alla Delibera 01 marzo 2012 65/2012/R/eel della AEEG.</p> <p>Il sistema deve fornire tutte le funzionalità utili a gestire sia tutte le tipologie di richieste riportate nello “Standard nazionale di Comunicazione” sia quelle per le quali ancora non è presente una regolamentazione</p> <p>A.6.2 - Il portale web deve fornire all’utente del servizio di dispacciamento tutti gli strumenti utili a ricercare e consultare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i dati anagrafici dei POD presenti nel proprio contratto di dispacciamento. • i dati tecnici dei POD presenti nel proprio contratto di dispacciamento. • i dati storici inerenti letture/consumi dei POD presenti nel proprio contratto di dispacciamento. <p>Tutte le tipologie di flussi di scambio dati oggetto devono avvenire con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upload / Download di file xml; • Upload / Download di file Excel/CSV singoli. <p>Il portale web deve consentire agli utenti del servizio di dispacciamento di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poter visualizzare lo stato delle richieste inviate al distributore. • Gestire gli appuntamenti a seguito di una richiesta di prestazione. • Poter effettuare il download dei consumi fatturati nel formato file stabilito nella delibera AEEG 65/12/R/EEL. • Poter avere evidenza dei misuratori sostituiti con riferimento ai POD presenti nel proprio contratto di dispacciamento. • Poter effettuare il download delle fatture inerenti consumi, prestazioni, indennizzi di propria competenza. in formato excel e/o pdf. • Poter consultare ed effettuare il download in formato Excel dei dati del “delta Pra” per anno e mese di riferimento. • Poter effettuare il download dei dati inerenti le curve di carico su base mensile per i POD di propria competenza. <p>Produrre la valutazione degli esiti di ammissibilità in tempo reale.</p> <p>A.6.3 - Il layout grafico del portale deve essere coerente rispetto al sito web aziendale di Asm Terni Spa; pertanto devono essere presenti le funzionalità necessarie a customizzare e mantenere in autonomia il layout grafico.</p>
--	--	--

Capitolato tecnico

A.7	Gestione pratiche di switching	<p>A.7.1 - Il sistema deve provvedere funzionalità per la gestione integrale del processo di switching secondo le disposizioni indicate nelle delibere della AEEG 42/08, 4/08. Devono essere forniti gli strumenti necessari a gestire la ricezione delle pratiche di switching esclusivamente tramite il portale del Distributore e/o sistemi "Application to Application"</p> <p>Il portale del distributore deve mettere a disposizione funzionalità utili a garantire che tutte le interazioni di scambio dati tra gli utenti del dispacciamento ed il distributore non prevedano attività manuale da parte degli utenti del back office del distributore.</p> <p>Il sistema deve fornire le funzionalità utili alla produzione dei dati (tecnici e funzionali) richiesti dalla normativa vigente, in particolare deve fornire gli strumenti utili alla messa a disposizione delle informazioni richieste dalla delibera 42/08 della AEEG art.3.</p> <p>Deve essere possibile la gestione degli switch riguardanti sia il cambio di utente del dispacciamento che di mercato.</p> <hr/> <p>A.7.2 - Al fine di facilitare la fase di validazione delle richieste di switch, il sistema deve fornire funzionalità utili a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • determinare la coerenza del codice fiscale/partita iva del richiedente; • individuare richieste di switch doppie con la stessa decorrenza per un POD ben definito; • a gestire le richieste di switch concorrenti con pratiche di altra natura, in particolare nei casi in cui siano presenti anche delle richieste di sospensione per morosità e/o richieste provenienti dal "Sistema Indennitario" vedi art. 6 delibera 4/08 della AEEG; • a monitorare lo stato di lavorazione delle pratiche di switch, fornendo un resoconto di sintesi con le principali informazioni utili al Distributore. • a gestire la casistica di rettifica di una pratica di switch a seguito di una comunicazione da parte dell'utente del servizio di dispacciamento. <p>Per ottimizzare la fase di acquisizione della lettura di switching deve essere prevista un'integrazione tra le funzionalità di gestione delle pratiche di switching e quelle del modulo di rilevazione, anche tramite telegestione, delle letture. Il sistema deve inoltre fornire le funzionalità utili a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcolare una lettura stimata ad una determinata data. • Validare e storicizzare le letture di switch. <hr/> <p>A.7.3 - Il sistema dovrà prevedere, ove necessario, meccanismi di scambio dati con il "Sistema Informativo Integrato" istituito presso Acquirente Unico dalla legge n.129 del 13 agosto 2010. Il FORNITORE si impegna ad implementare eventuali aggiornamenti ed interazioni con il Sistema Informativo Integrato (SII).</p>
A.8	Gestione delle pratiche di reclamo	<p>A.8.1 - Il sistema deve prevedere funzionalità utili alla gestione delle pratiche di reclamo dei clienti finali verso il distributore di riferimento. Tali richieste dovranno rispondere al Testo integrato AEEG "TIQUE" ed inoltre il FORNITORE si impegna ad implementare eventuali aggiornamenti ed interazioni con il Sistema Informativo Integrato (SII).</p>

Capitolato tecnico

		<p>A.8.2 - Deve essere prevista la funzionalità per registrare e classificare il reclamo secondo le categorie stabilite dalla normativa AEEG. Il reclamo può essere di tipo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. distribuzione 2. misura 3. provenienti dallo sportello del consumatore <p>Al momento dell'inserimento a sistema di una pratica di reclamo, il sistema automatico deve collegare le informazioni anagrafiche del POD e del cliente di riferimento e, ove necessario, deve generare un ordine di lavoro da evadere attraverso il back office o le squadre operative.</p> <p>Le funzionalità di sistema devono permettere di allegare alla pratica di reclamo una serie di documenti in formato pdf, word, excel, csv, etc.</p> <p>A.8.3 - Le funzionalità di sistema devono consentire di definire la risposta da inviare ai clienti che hanno avviato la pratica di reclamo, a partire da template definibili dall'utente in cui la valorizzazione dei campi avviene in automatico sulla base delle informazioni presenti a sistema.</p>
A.9	Gestione pratiche per le connessioni attive (TICA)	<p>A.9.1 - Il sistema deve fornire le funzionalità utili a gestire tale tipologia di pratiche ai sensi del "Testo Integrato per le Connessioni Attive (TICA)".</p> <p>A.9.2 - Il sistema deve prevedere un portale web in cui all'utente finale, previa registrazione, siano fornite le seguenti funzionalità minime:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trasmissione di richiesta di preventivo • Verifica stato di avanzamento preventivo • Consultazione preventivo <p>In congruenza con la tipologia di pratiche ai sensi del "Testo Integrato per le Connessioni Attive (TICA)".</p> <p>A.9.3 - Il sistema deve fornire le funzionalità utili a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ricevere le richieste di connessione tramite portale web (vedi punto B.4.2) • generare il preventivo • inviare il preventivo all'utente finale che ne ha fatto richiesta. <p>gestire i lavori oggetto della fase di preventivazione.</p>
A.10	Gestione Delibera 117/08	<p>A.10.1 - Il sistema deve prevedere le funzionalità necessarie alla gestione del bonus elettrico ai sensi della Delibera AEEG 117/08 e successive modificazioni ed integrazioni. Il sistema deve pertanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevedere le logiche e gli strumenti di integrazione con il sistema SGATE ANCI tramite canale Web Service. • Fornire gli strumenti di reporting utili ad individuare i bonus erogati ed i relativi dati di fatturazione. • Prevedere le funzionalità utili a gestire le richieste di utenti disagiati (CTD). • Fornire strumenti utili alla validazione delle condizioni di erogazione del bonus. • Fornire gli strumenti necessari a determinare gli importi da erogare

		alle utenze alle quali è stato concesso il Bonus. <ul style="list-style-type: none"> Fornire gli strumenti utili per rettificare importi già erogati.
--	--	--

Tabella 5 —Requisiti di dettaglio per la <Area Funzionale A>
6.2.2.2. < Area Funzionale B > - Gestione misura e fatturazione

Questa sezione si compone di tutte le funzionalità necessarie a rendere disponibili ad ASM Terni S.p.A. le funzionalità di gestione della misura sul sistema di billing per la distribuzione oggetto della fornitura.

Si richiede pertanto che il FORNITORE nell'ambito del sw fornito implementi le opportune funzionalità, ed in particolare:

ID	Titolo requisito	Descrizione
B.0	Requisiti normativi	<p>B.0.1 - Tutte le funzionalità richieste dovranno rispondere ai requisiti normativi indicati nei testi integrati AEEG denominati "TIV", "TIS", "TIME", "TISP" e "TIT", e nelle delibere AEEG 4/08 e ARG/elt 1/10.</p> <p>Il sistema, in particolare, deve adempiere a quanto previsto dalla normativa vigente (TIS) in materia di programmazione dei misuratori e di trattamento delle misure (mono, fasce, orario).</p> <p>Il sistema deve adempiere a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di raccolta dati di misura e disponibilità degli stessi agli utenti (TIS artt. 17,18 e 19; delibera 42/08 art. 8). I dati devono essere resi disponibili agli utenti nel rispetto dei formati indicati nella delibera AEEG 65/2012/R/eel.</p>
B.1	Programmazione delle attività di rilevazione dei dati di misura	<p>B.1.1 - Il sistema deve fornire le funzionalità utili ad automatizzare le attività di rilevazione dei dati di misura fornendo la possibilità di definire in modo customizzato gli insiemi di forniture da leggere. Tali raggruppamenti devono poter essere definiti sulla base di regole di natura territoriale (provincia, comune, via, archi di civico), o di altro tipo, sulla base delle esigenze operative del distributore.</p> <p>B.1.2 - Il sistema, per tutti i misuratori dove non è attiva la telemisura, deve fornire gli strumenti necessari a definire i calendari di rilevazione della lettura per l'esecuzione delle attività di lettura assegnate sia alle squadre operative aziendali sia a soggetti outsourcer esterni.</p> <p>Il sistema deve pertanto prevedere funzionalità necessarie a:</p> <ul style="list-style-type: none"> programmare le attività di misura. rimuovere dai giri programmati tutti quei misuratori per i quali è stata attivata la tele lettura. definire in maniera automatizzata un calendario di rilevazione della lettura di tutti quei POD per i quali è in corso una richiesta di switch. <p>Il sistema deve prevedere funzionalità per l'estrazione delle informazioni riguardanti le attività di lettura in file formato Excel o CSV.</p>
B.2	Gestione delle attività di rilevazione dei dati di misura	<p>B.2.1 - Il sistema deve garantire l'integrazione con sistemi mobili (vedi palmari, Tablet, smartphone, etc da utilizzare per la rilevazione della lettura sul campo) consentendo il caricamento sul dispositivo della programmazione delle</p>

Capitolato tecnico

		<p>attività di lettura da svolgere ed il successivo invio al sistema di billing delle letture rilevate.</p> <p>Il sistema deve garantire l'acquisizione dei dati di misura di energia immessa ed in transito nei punti di interconnessione attraverso l'acquisizione di file in formato Excel e/o csv.</p> <p>Deve essere prevista la possibilità di caricare a sistema l'immagine della lettura rilevata dal misuratore in formato .jpg. e le coordinate gps di ubicazione del misuratore.</p>
B.3	Validazione dei dati di misura	<p>B.2.2 - Il sistema deve fornire tutte le funzionalità utili a monitorare lo stato dei giri di lettura.</p> <p>Tra gli strumenti di monitoraggio offerti dal sistema deve essere incluso un report in cui per ciascun POD, registrato a sistema, è indicata l'ultima data di rilevazione della lettura.</p> <p>Tali report dovranno essere esportabili in formato excel, csv, pdf.</p> <p>B.3.1 - Il sistema deve prevedere un set di funzionalità utili a validare i dati di misura rilevati sia sul campo, sia tramite telelettura. Tali funzionalità di validazione devono permettere al distributore di correggere letture errate o non congruenti.</p> <p>Il sistema deve garantire inoltre la possibilità di acquisire e gestire le curve di carico di prelievo e produzione, inclusi meccanismi di validazione e di ricostruzione della curva nei casi di curva di carico non completa.</p>
B.4	Gestione delle attività di telemisura	<p>B.4.1 - Il sistema deve prevedere l'integrazione con il sistema URM di Ericsson con riferimento alle attività di telemisura, fornendo gli strumenti utili a definire i gruppi di contatori da tele leggere e deve essere integrata la funzionalità per gestire l'acquisizione dal sistema URM delle letture massive e/o puntuali ad una determinata data dei contatori elettronici. Il sistema deve garantire l'acquisizione delle curve di carico dei contatori telegestiti con il sistema URM.</p> <p>B.4.2 - Il sistema deve prevedere funzionalità che, in modo automatizzato, consentano la rimozione dai giri di telelettura con riferimento ai POD non più raggiungibili dal sistema di tele gestione.</p> <p>B.4.3 - OPZIONALE Il sistema deve garantire l'acquisizione dai contatori di tipologia GME BT/MT delle curve di carico tramite comunicazione dati GPRS/GSM. Di seguito sono riportati i modelli di contatori GME installati nelle rete elettrica di Asm Terni SPA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marca: Siemens Modello: 7ED6234 • Marca: Landis+Gyr Modello: ZMD405, ZMD310 • Marca: Iskra Modello: MT851, MT831 • Marca: EMH Modello: LZQJ-XC, EC9 <p>Il sistema deve tuttavia prevedere la compatibilità con tutti gli altri modelli di contatori GME BT/MT attualmente in commercio. Il sistema deve garantire inoltre la possibilità di acquisire e gestire le curve di carico di prelievo e produzione, inclusi meccanismi di validazione e di ricostruzione della curva nei casi di curva di carico non completa.</p>

Capitolato tecnico

B.5	Gestione delle tariffe e dei listini	<p>B.5.1 - Il sistema deve prevedere funzionalità necessarie alla gestione delle tariffe di distribuzione del servizio elettrico come previsto dalla AEEG, ed alla gestione anche dei listini utili a fatturare gli interventi e le prestazioni. Devono essere previsti tool di aggiornamento dei listini tariffari tramite acquisizione di file in formato excel e/o csv.</p>
B.6	Gestione del calcolo ed emissione fatture	<p>B.6.1 - Il sistema deve fornire gli strumenti utili alla gestione dell'intero ciclo di fatturazione, nello specifico deve esser consentito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poter emettere fatture per ogni utente del servizio di dispacciamento e per un periodo di competenza scelto arbitrariamente dal distributore. • Poter emettere fatture riguardanti l'energia immessa in RTN e nelle altre reti di distribuzione. • Poter fare un controllo degli importi e consumi, su base venditore, in fase di fatturazione prima dell'emissione della fattura stessa. • Poter individuare tutti i contratti per i quali è presente un blocco di fatturazione e non è quindi possibile emettere la fattura a causa di errori nei dati contrattuali, abilitando alle modifiche del caso. • Poter fatturare partite manuali il cui importo viene calcolato dall'operatore extra-sistema. • Poter emettere fatture di storno e di rettifica di importi precedentemente fatturati. <p>Il sistema deve prevedere le funzionalità utili alla fatturazione dell'energia prelevata dai produttori fotovoltaici che possono essere connessi alla rete del distributore.</p>
		<p>B.6.2 - Il sistema deve fornire l'automatismo utile alla stima dei consumi per tutti quei POD dove non è stato possibile recuperare i dati di misura effettivi.</p> <p>Il sistema, per tutti quei POD che hanno più di una lettura all'interno dello stesso periodo di fatturazione, deve fornire le funzionalità necessarie per poter aggregare il periodo di consumo e riportare in fattura la lettura con valore maggiore.</p> <p>Il sistema deve fornire gli strumenti necessari per calcolare il conguaglio di consumi stimati già fatturati e dei consumi reali che sono stati oggetti di rettifica post fatturazione.</p>
		<p>B.6.3 - Al fine di effettuare attività di verifica sul calcolo, il sistema deve mettere a disposizione i dettagli analitici, in formato Microsoft Excel e/o csv, per tipologia di importo fatturato, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analitico fatturazione consumi • Analitico fatturazione prestazioni • Analitico fatturazione indennizzi • Analitico fatturazione bonus • Analitico fatturazione CTS • Analitico misure e importi del Prelievo di potenza • Analitico misure e importi dell'energia reattiva

Capitolato tecnico

		<ul style="list-style-type: none"> • Analitico misure e importi di ogni singola voce contenuta in fattura • Report di confronto per ogni singolo POD fatturato, per quantità ed importi, tra potenza disponibile e potenza prelevata. Report di controllo in cui per ogni singolo POD si deve riportare la percentuale di scostamento tra le quantità fatturate riferite ai consumi di energia attiva, energia reattiva e potenza prelevata (nei casi in cui sia presente un POD con installato un misuratore avente il registro di potenza) ed il consumo medio del POD fatturato nei periodi precedenti se presenti. <p>B.6.4 - Il sistema deve garantire gli strumenti necessari al distributore per la corretta compilazione delle fatture e deve essere garantita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la gestione della numerazione delle fatture. • la possibilità di poter stampare in formato PDF la fattura con tutti i dettagli per POD, per tariffa e prestazione. la possibilità di poter inviare la fattura all'utente del servizio di dispacciamento via PEC o portale del distributore.
B.7	Gestione del credito / morosità (verso le società di vendita)	<p>B.7.1 – Devono essere presenti gli strumenti utili a definire i tassi di interesse e ad effettuare il calcolo e l'addebito degli interessi di mora.</p> <p>Il sistema deve permettere di esporre in fattura il dettaglio analitico del calcolo degli interessi di mora. Deve altresì essere data la possibilità di escludere, dal calcolo degli interessi di mora, una singola fattura o un singolo contratto.</p> <p>B.7.2 – Il sistema deve prevedere delle funzionalità di reporting che permettano un'analisi del credito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per causali contabili • Per tipo documento di fatturazione • Per partita contabile • Per scadenziario clienti <p>Il sistema deve prevedere strumenti utili alla gestione del recupero crediti, in particolare deve essere possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'individuazione dei clienti morosi e delle relative scadenze • L'esclusione del singolo cliente dalla ricerca <p>La produzione delle lettere di sollecito ed il loro invio tramite email/PEC.</p>

Tabella 6 – Requisiti di dettaglio per la <Area Funzionale B>

6.2.2.3. < Area Funzionale C > - Gestione lavori

Questa sezione si compone di tutte le funzionalità necessarie a rendere disponibili ad ASM Terni S.p.A. le funzionalità di Gestione lavori sul sistema di billing per la distribuzione oggetto della fornitura.

Si richiede pertanto che il FORNITORE nell'ambito del sw fornito implementi le opportune funzionalità, ed in particolare:

ID	Titolo requisito	Descrizione
C.1	Gestione lavori	C.1.1 - Il sistema deve fornire le funzionalità necessarie per gestire, nel rispetto dei vincoli normativi, l'intero processo di esecuzione lavori da preventivo con inclusa la fase di fatturazione delle prestazioni eseguite per le varie casistiche contemplate (ad es. fatturazione nei confronti dell'utente del servizio di dispacciamento, fatturazione verso il cliente finale).
		C.1.2 - Il sistema dovrà prevedere, ove necessario, meccanismi di scambio dati con il "Sistema Informativo Integrato" istituito presso Acquirente Unico dalla legge n.129 del 13 agosto 2010, con particolare riferimento alla Delibera 01 marzo 2012 65/2012/R/eel della AEEG.
		C.1.3 - Il sistema dovrà fornire funzionalità per: <ul style="list-style-type: none"> • Effettuare ricezione/invio in tempo reale degli ordini di lavoro, derivanti da una pratica commerciale o da una segnalazione di Pronto Intervento, attraverso collegamento wireless (GPRS Wi-Fi) con centrale operativa. • per l'automazione delle squadre di lavoro tramite l'utilizzo di apparati mobili (palmari, Tablet, stampanti portatili) per velocizzare le comunicazioni e la rendicontazione delle attività tra gli operatori sul campo e la sede, riducendo il tempo necessario per le comunicazioni e lo svolgimento dei lavori. • Produzione sul campo della modulistica da consegnare e far firmare agli utenti finali con registrazione informatica immediata dell'esito degli interventi. • gestire le squadre operative inclusa l'assegnazione degli ordini di lavoro da evadere • Documentare tutte le attività svolte mediante l'acquisizione di foto digitali e archiviazione automatica delle immagini a sistema con possibilità di associarle al POD ed al contratto. • Georeferenziare i POD nelle pratiche di pronto intervento e prestazione servizi utilizzando il dispositivo gps presente nel dispositivo mobile.

Tabella 7 – Requisiti di dettaglio per la <Area Funzionale C>

6.2.2.4. < Area Funzionale D > - Gestione pronto intervento

Questa sezione si compone di tutte le funzionalità necessarie a rendere disponibili ad ASM Terni S.p.A. le funzionalità di Gestione pronto intervento sul sistema di billing per la distribuzione oggetto della fornitura.

Si richiede pertanto che il FORNITORE nell'ambito del sw fornito implementi le opportune funzionalità, ed in particolare:

ID	Titolo requisito	Descrizione
D.1	Gestione Pronto Intervento e qualità/continuità del servizio	<p>D.1.1 - Il sistema deve garantire la disponibilità a supporto integrale delle procedure imposte dalla normativa vigente, delibera 198/11 dell'AEEG. In particolare il sistema deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avere funzionalità atte a consentire la registrazione, la tracciatura, e la gestione delle richieste di Pronto intervento. • essere predisposto all'integrazione con il centralino del pronto intervento e con il software ALCEO utilizzato per la registrazione delle chiamate telefoniche pervenute al numero di segnalazione guasti. • essere predisposto all'integrazione con il modulo di gestione lavori, permettendo l'inoltro delle richieste di pronto intervento agli operatori tramite l'utilizzo di apparati mobili (palmari, Tablet).
		<p>D.1.2 – Devono essere previste funzionalità di monitoraggio e reporting, allo scopo di avere evidenza dello storico delle richieste pervenute e dei tempi di esecuzione di ciascun intervento.</p>
D.2	Gestione qualità / continuità del servizio	<p>D.2.1 - Il sistema deve prevedere funzionalità avanzate di monitoraggio e reporting necessarie a rispettare gli obblighi normativi attualmente in vigore.</p> <p>Inoltre le informazioni di origine commerciale riguardanti i POD necessari alla gestione della Qualità del Servizio devono prevedere l'univocità delle posizioni, la tracciabilità delle variazioni, la congruenza delle date di riferimento, l'identificativo dell'impianto risultante dalla anagrafica di rete.</p> <p>Il sistema deve fornire gli strumenti utili per il distributore nel monitoraggio degli indicatori inerenti la qualità commerciale e la gestione delle interruzioni.</p>
		<p>D.2.2 - Il sistema in particolare deve consentire la registrazione di tutte le tipologie di interruzione (provenienti sia dal sistema di telecontrollo Siemens TG8000 e/o ST, da comunicazione telefonica a Pronto Intervento e provenienti dal sistema Arcadia e/o URM); il sistema dovrà inoltre, in modo integrato rispetto al sistema Arcadia e/o URM ed al sistema di telecontrollo della rete di distribuzione Siemens, garantire la registrazione dei singoli POD impattati dall'interruzione comunque secondo parametri normativi.</p> <p>Oltre a quanto esplicitato nell'ambito del presente documento, il sistema deve garantire la disponibilità atte alla gestione ed al monitoraggio di pratiche di indennizzo ed alla loro fatturazione secondo i requisiti normativi.</p>

Tabella 8 – Requisiti di dettaglio per la <Area Funzionale D> - Gestione pronto intervento

Per maggiori informazioni in merito alla struttura logica della rete di distribuzione ed alle procedure attualmente utilizzate per la gestione dei processi relativi alla qualità del servizio potete far riferimento all'**Allegato "Telecontrollo e QdS.pdf"**

6.2.2.5. < Area Funzionale E > - Reportistica e comunicazioni

Questa sezione si compone di tutte le funzionalità necessarie a rendere disponibili ad ASM Terni S.p.A. le funzionalità di Reportistica e comunicazioni sul sistema di billing per la distribuzione oggetto della fornitura.

Si richiede pertanto che il FORNITORE nell'ambito del sw fornito implementi le opportune funzionalità, ed in particolare:

ID	Titolo requisito	Descrizione
E.1	Reportistica e Comunicazioni	<p>E.1.1 - Il sistema deve fornire le funzionalità di reporting finalizzate all'esecuzione di comunicazioni previste da normativa nei confronti della AEEG ed alla produzione dei report richiesti dalla AEEG incluse le "Indagini della AEEG per le aziende di Distribuzione" e "Le Raccolte Dati".</p> <p>Deve inoltre essere disponibili dei report finalizzati all'analisi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fatturato per tipologia di fornitura e componente tariffaria con dati quantitativi ed economici suddivisi per mese di competenza, scaglioni e fasce orarie. <p>Tali reports saranno consultabili tramite applicativo od esportabili in formato Excel, Csv, Pdf.</p> <hr/> <p>E.1.2 - Il sistema deve altresì mettere a disposizione reportistica e strumenti di calcolo idonei all'esecuzione di comunicazioni periodiche ad altri soggetti quali i Venditori, Terna, GSE, etc tra cui a solo titolo di esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni al GSE: <ul style="list-style-type: none"> ○ Misure Ritiro dedicato vedi Allegato "GSE-20080208_RID_Distributori_ver3.pdf"; ○ Misure "Scambio sul Posto" vedi Allegato "GSE_SSP_Area_Distributori_MisureMensili.pdf"; ○ Anagrafiche "Scambio sul Posto" vedi Allegato "20081006_SSP_Distributori_Anagrafica.pdf" ; ○ Invio file misure Go vedi Allegato "GSE_Go_Area_Distributori_Misure.pdf"; ○ Invio misure incentivanti fotovoltaico vedi Allegato "GSE_FTV_AREA_DISTRIBUTORI_MISURE_31_07_12.PDF"; ○ Invio misure Prelievi CIP6 vedi Allegato "20090113_DCC_Distributori_Prelievi.pdf"; ○ Invio misure Orarie CIP6 vedi Allegato "GSE_UPN6_Area_Distributori_Orario_def.pdf"; ○ Invio misure Quarti Orari CIP6 vedi Allegato "20090113_DCC_Distributori_Quarti.pdf"; • Reportistica utile ai fini delle denunce richieste dalla Cassa Conguaglio e componente A3 da parte del GSE. • Estrazione dei dati rilevanti la perequazione e stima dei rispettivi. • Reportistica Comunicazioni Obbligatorie verso Terna: <ul style="list-style-type: none"> ○ Invio misure SSP aggregate ○ Invio misure UPNR puntuali ○ Invio misure UP. • Reportistica utile all'invio dei dati di lettura come da delibera AEEG 65/12/R/EEL. • Il sistema deve prevedere la funzionalità di invio tramite PEC a ciascun venditore dei file contenenti i consumi orari e quortorari dei POD presenti nel

Capitolato tecnico

		<p>proprio contratto di dispacciamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportistica idonea all'esecuzione della Dichiarazione di consumo (Imposte sull'energia elettrica) da inviare all'Agenzia delle Dogane.
		<p>E.1.3 Il sistema deve fornire gli strumenti utili alla gestione complessiva del calcolo e delle comunicazioni inerenti il Load Profiling, ai sensi della delibera AEEG 107/09 e successive integrazioni e modificazioni, vedi ad esempio delibere AEEG 57/13. In particolare deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> Effettuare il calcolo del bilancio energetico. Gestire la profilazione dell'andamento sui consumi orari. Gestire la profilazione dei punti di scambio sul posto non dotati di misuratore orario. Effettuare il calcolo del coefficiente di ripartizione dei punti di prelievo (CRPP). Effettuare il calcolo del coefficiente di ripartizione del prelievo per utente del dispacciamento (CRPU). Consentire la visualizzazione e l'estrazione di CRPU, PRA in formato Xml come previsto per la comunicazione dei dati al Sistema Informativo Integrato. Consentire la determinazione di aggregazione di dati orari di consumo con o senza applicazione dei fattori di perdita con riferimento ad impianti di illuminazione pubblica. e ne consente l'estrazione e manipolazione in formato Excel, Csv, Pdf. <p>Consentire di aggregare i dati orari per unità di produzione con o senza applicazione di fattori di perdita e ne consente l'estrazione e manipolazione in formato Excel, Csv, Pdf.</p> <p>E.1.4 – Il FORNITORE dovrà rendere disponibile lo schema del Database utilizzato per le funzionalità di reportistica al personale ASM Terni al fine di poter creare, in autonomia e in tempi rapidi, query e report personalizzati.</p> <p>Il FORNITORE è tenuto in caso di aggiornamento del DB stesso, a fornire tempestivamente la versione aggiornata dello schema associato.</p>

Tabella 9 – Requisiti di dettaglio per la <Area Funzionale E>

6.2.2.6. < Area Funzionale F > - Gestione Firma Digitale

Questa sezione si compone di tutte le funzionalità necessarie a rendere disponibili ad ASM Terni S.p.A. le funzionalità di gestione Firma Digitale sul sistema di billing per la distribuzione oggetto della fornitura.

Si richiede pertanto che il FORNITORE nell'ambito del software fornito implementi le opportune funzionalità, ed in particolare:

ID	Titolo requisito	Descrizione
F.0	Requisiti normativi	<p>F.0.1 - Le componenti e i servizi forniti dovranno rispondere ai requisiti espressi nella normativa vigente e alle relative regole tecniche, in particolare a quanto previsto da:</p> <ul style="list-style-type: none"> Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD) e successive modificazioni; Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni, recante Codice in materia di protezione dei dati

Capitolato tecnico

		<p>personali;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deliberazione CNIPA n. 45 del 21 maggio 09 modificata dalla Determ.ne DigitPA n. 69 del 28 luglio 2010; • DPCM 10 febbraio 2010 (Autocertificazione dispositivi automatici di firma); • DPCM 22 febbraio 2013 (Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali). <p>Il FORNITORE deve garantire tale conformità anche nel caso di evoluzione della normativa nel corso di validità del contratto, senza oneri aggiuntivi per ASM Terni.</p>
F.1	Gestione Firma Digitale	<p>F.1.1 - Il sistema deve mettere a disposizione funzionalità che assicurino l'autenticità, l'integrità e la sicurezza di tutta la documentazione prodotta dal sistema stesso (es. fatture, reportistica di consumi, ecc) e di quella pubblicata sul portale, attraverso l'apposizione di firma digitale.</p> <p>Per la gestione del processo di firma della documentazione prodotta, il FORNITORE dovrà utilizzare le tipologie di dispositivi di firma digitale attualmente in uso presso ASM Terni.</p> <p>Le soluzioni proposte si dovranno interfacciare con i principali processi di ASM Terni e dovranno essere conformi alle seguenti specifiche minime:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrazione completa con il sistema di billing; • Possibilità di utilizzare il servizio di firma anche da altri sistemi e piattaforme presenti presso ASM Terni; • Possibilità di firma di qualsiasi tipo di documento e/o raccolta di documenti; • I formati utilizzati per la produzione di tali documenti dovranno essere essenzialmente di 2 tipologie: p7m e pdf. <p>Il servizio dovrà essere facilmente integrabile, scalabile e configurato in maniera da garantirne l'alta affidabilità.</p> <p>Al fine di generare firme conformi alla normativa vigente, il FORNITORE dovrà garantire il costante aggiornamento delle applicazioni di firma digitale.</p> <p>F.1.2 - Gli utenti del sistema dovranno apporre la propria firma digitale, ai documenti di competenza, attraverso appositi strumenti integrati nella piattaforma, inclusi nella soluzione proposta.</p> <p>F.1.3 - Il sistema dovrà consentire l'archiviazione e la consultazione di tutti i documenti digitalmente firmati.</p> <p>F.1.4 - Il sistema dovrà garantire una procedura di verifica della firma digitale apposta sul documento informatico, in particolare verificando che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il documento non sia stato modificato dopo la firma; • Il certificato sia garantito da una delle Autorità di Certificazione (CA) inclusa nell'Elenco Pubblico dei Certificatori, non sia scaduto o non sia stato sospeso o revocato. <p>La verifica della firma digitale e la successiva estrazione degli oggetti firmati dovranno essere effettuati in modo conforme alla Deliberazione CNIPA N. 45 - 21 maggio 2009.</p>

Tabella 10 – Requisiti di dettaglio per la <Area Funzionale F>

6.3. Requisiti Tecnici

Scopo del presente capitolo è di dettagliare le richieste verso il FORNITORE, nonché i contenuti del progetto dal punto di vista tecnico per l'applicativo.

6.3.1. Interfacce applicative

Il nuovo sistema dovrà garantire il miglior livello di integrazione interfacciamento, sia a livello informativo che informatico tecnologico, sia con i sistemi gestiti direttamente da ASM Terni S.p.A. sia con altri sistemi in carico a Fornitori esterni. In particolare nella figura seguente è rappresentata l'architettura applicativa target e le principali interfacce applicative che il FORNITORE dovrà garantire:

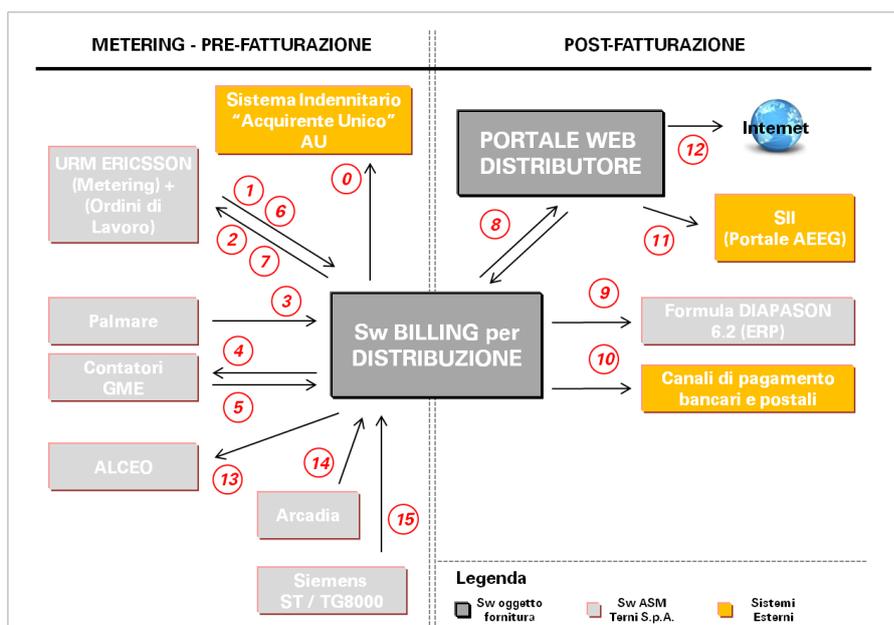


Figure 6 – Architettura applicativa

In particolare i principali sistemi rappresentati in figura sono descritti in tabella:

Elemento applicativo	Caratteristiche
Metering – Pre-Fatturazione	
Sistema Indennitario “Acquirente Unico” AU	<ul style="list-style-type: none"> - “Portale del Sistema Indennitario” fornito dall’ Acquirente Unico. Per ulteriori dettagli fare riferimento al documento di specifiche Allegato “SIND_SistemaIndennitarioSemplificato.pdf” . <u>Nota: Il FORNITORE è tenuto ad implementare e garantire l’integrazione con il Sistema Indennitario nel caso in cui AEEG ripristini il rilascio di tale sistema.</u>
Sistema URM ERICSSON	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema utilizzato per quanto riguarda le attività di misura e l’esecuzione di prestazioni ed attività per tutti i misuratori tele gestiti.
Palmare	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemi del servizio esterno di lettura dei contatori.
Contatori GME	<ul style="list-style-type: none"> - Contatori di tipologia GME da leggere tramite comunicazione dati GSM/GPRS.

Capitolato tecnico

Siemens ST / TG8000	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemi utilizzati per il telecontrollo della rete di distribuzione di ASM Terni S.p.A. <p>Per ulteriori dettagli fare riferimento al documento di specifiche Allegato “Telecontrollo e Qds.pdf”.</p>
ALCEO	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema utilizzato per la registrazione in formato .wav delle chiamate telefoniche al numero di segnalazione guasti di ASM Terni SPA. Il sistema Alceo, sviluppato dalla “ALCEO srl”, è stato implementato al fine di poter rispondere alle esigenze normative della AEEG descritte nella delibera 198/11. - La futura esigenza di Asm Terni SPA sarà quella di poter associare, a ciascuna chiamata ricevuta dal numero di segnalazione guasti, il codice dell’interruzione nel caso in cui alla chiamata dell’utente corrisponda effettivamente una interruzione oppure assenza di interruzione che deve essere documentata da un accesso a vuoto delle squadre di intervento o altra modalità.
Arcadia (Landis)/URM	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemi utilizzati per l’acquisizione delle interruzioni su rete BT. <p>Per ulteriori dettagli fare riferimento ai documenti di specifiche allegati “Telecontrollo e Qds.pdf”.</p>
Post- Fatturazione	
Formula DIAPASON (ERP)	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema utilizzato per la gestione del ciclo passivo, del magazzino e della contabilità aziendale (generale ed analitica).
SII (Portale AEEG)	<ul style="list-style-type: none"> - Portale WEB del Sistema Informativo Integrato per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell’energia elettrica e del gas.
Canali di pagamento	<ul style="list-style-type: none"> - Canali di pagamento bancari e postali. Ulteriori dettagli reperibili sul sito dell’ABI. <p><u>Nota: L’integrazione deve essere garantita dal FORNITORE anche a fronte di un eventuale cambiamento dei flussi ABI.</u></p>
Internet	<ul style="list-style-type: none"> - Rete ad accesso pubblico.

Tabella 11 – Caratteristiche architettura applicativa

Nella seguente tabella sono riportati i requisiti specifici di integrazione applicativa che il FORNITORE deve garantire ad ASM Terni S.p.A. nell’ambito del sw fornito e per ognuno il riferimento alle specifiche di integrazione o una breve descrizione della tipologia di integrazione in essere. In particolare il sistema dovrà garantire almeno i seguenti flussi:

ID	I/F con il sistema	Descrizione requisito
RI.1.0	Sistema URM ERICSSON	<ul style="list-style-type: none"> - Flusso 1: Invio richiesta via ftp con file XML (timestamp) - Flusso 2: Ricezione risposta con le letture disponibili (non sempre complete: in tal caso nuovo flusso 1 con timestamp al gg precedente) - Flusso 6: Invio richieste di lavorazioni via ftp con file XML (es. disattivazioni per morosità, sospensione contatori, cambio potenza,...) - Flusso 7: Esito richiesta Ordini di Lavoro
RI.2.0	Palmare	<ul style="list-style-type: none"> - Flusso 3: Ricezione file excel (compilato manualmente) relativo alla letture rilevate sul campo <p><u>Nota: si richiede inoltre nell’ambito della presente fornitura la disponibilità di</u></p>

Capitolato tecnico

		<u>almeno 8 palmari/dispositivi portatili comprensivi di stampante portatile da utilizzare per le attività delle squadre operative aziendali. Tali dispositivi dovranno essere caratterizzate almeno da fotocamera, antenna WiFi, possibilità di comunicazione fonia e dati GSM/GPRS e ricevitore GPS.</u>
RI.3.0	Contatori GME	<ul style="list-style-type: none"> - Flusso 4: Chiamata periodica via GSM/GPRS per raccolta consumi orari - Flusso 5: Ricezione risposta con consumi disponibili
RI.4.0	Portale Web Distributore	<p>RI.4.1 - <u>(da sistema di billing vs Portale Web Distributore)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Flusso 8: I/F bidirezionale per rendere disponibili dati sul portale distributori: <ul style="list-style-type: none"> o Fattura formato elettronico (.pdf) o Dati fatturazione (.excel) o EDI o Anagrafiche POD o Scambio dati SII o Letture / Consumi (con alert per richiesta letture)
		<p>RI.4.2 - <u>(da Portale Web Distributore verso sistemi esterni)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Flusso 11: I/F verso il SII (Portale AEEG) - Flusso 12: I/F verso rete internet ad accesso pubblico per i venditori (es. per le letture, consumi orari,...).
RI.5.0	Formula DIAPASON 6.2 (ERP)	<ul style="list-style-type: none"> - Flusso 9: I/F per condivisione fatture emesse e sezione clienti. In particolare l'integrazione deve almeno garantire: <ul style="list-style-type: none"> o alimentazione automatizzata del sistema amministrativo con riferimento ad emesso ed incassato con trasferimento di importi suddivisi per tipologia di servizio, conto, centro di costo, settore contabile; o possibilità di imputare costi e ricavi dei preventivi su commesse di allacciamento, su commesse, per settore / centro di costo, per comune. o L'interfaccia con il modulo di gestione del magazzino così da poter implementare dei meccanismi di prenotazioni e movimentazione del materiale.
RI.6.0	Canali di pagamento	<ul style="list-style-type: none"> - Flusso 10: Flussi standard ABI <p><u>Nota: L'integrazione deve essere garantita dal FORNITORE anche a fronte di un eventuale cambiamento dei flussi ABI.</u></p>
RI.7.0	Sistema indennitario "Acquirente Unico"	<ul style="list-style-type: none"> - Flusso 0: il sistema deve fornire tutte le funzionalità utili a gestire gli scambi di dati con il "Portale del Sistema Indennitario" fornito dall'Acquirente Unico secondo quanto di seguito indicato: <ul style="list-style-type: none"> o Il sistema deve rispettare la normativa indicata nelle delibere della AEEG "Delibera ARG/elt 219/11" e "Delibera 18 maggio 2012 195/2012/R/eel"; o Il formato dei file di risposta (Esiti di ammissibilità, esiti di esecuzione, etc) devono rispettare le specifiche riportate nel

Capitolato tecnico

		<p>documento Allegato "Sistema Indennitario - Specifiche tecniche Versione: 2.0.pdf".</p> <p><u>Nota: Il FORNITORE è tenuto ad implementare e garantire l'integrazione con il Sistema Indennitario nel caso in cui AEEG ripristini il rilascio di tale sistema.</u></p>
RI.8.0	ALCEO	- Flusso 13: flusso di integrazione per la registrazione di file .wav con le chiamate telefoniche al numero di segnalazione guasti di ASM Terni SPA.
RI.9.0	Arcadia (Landis) / URM	- Flusso 14: flusso interruzioni su rete BT.
RI.10.0	Siemens ST / TG8000	- Flusso 15: telecontrollo della rete di distribuzione di ASM Terni S.p.A.

Tabella 12 – Requisiti integrazione nell'architettura applicativa

7. MANUTENZIONE

Scopo del presente paragrafo è dettagliare le richieste minime verso il FORNITORE, nonché i contenuti del progetto dal punto di vista del supporto alla Manutenzione dell'Applicativo. Si richiede che tale servizio si componga almeno dei seguenti sottoservizi:

- Manutenzione Correttiva
- Manutenzione Adeguativa
- Application Management

da prestare sull'Applicativo prodotto, in ottemperanza alle obbligazioni contrattuali descritti nel seguito.

Il processo di gestione generale della Manutenzione prevede che la segnalazione potrà essere inviata da ASM Terni S.p.A. vs lo SPOC ("Single Point Of Contact") del FORNITORE il quale provvederà a:

- confermare la presa in carico del malfunzionamento;
- analizzare il problema, contattando se necessario da ASM Terni S.p.A. per eventuali approfondimenti;
- comunicare tempistiche entro cui il FORNITORE si impegna a regredire l'anomalia in accordo con gli SLA previsti dal contratto e proposti in Appendice 1.

Si richiede pertanto che il FORNITORE metta a disposizione un unico punto di contatto (SPOC) dedicato alla ricezione, segnalazione, gestione e tracciatura delle anomalie dell'applicativo, raggiungibile attraverso almeno due canali di contatto tra i 3 sotto-elencati:

- Numero telefonico dedicato attivo h24 con segreteria telefonica attiva per la registrazione delle chiamate al di fuori degli orari d'ufficio e nei giorni festivi oppure un sito web dove il cliente possa inserire e gestire le chiamate di supporto h24.
- Casella di posta elettronica dedicata;
- Tool di trouble ticketing cui concedere almeno un accesso a ASM Terni S.p.A. per l'immissione dei ticket e l'eventuale controllo d'avanzamento degli stessi.

Si precisa che il FORNITORE nell'ambito del servizio di Manutenzione deve effettuare almeno le attività di seguito elencate:

- Diagnosi della natura del malfunzionamento distinguendo se questo è all'interno del software parametrizzato/personalizzato o all'interno del codice sorgente del pacchetto commerciale;
- Risoluzione delle segnalazioni effettuate dall'utente secondo gli SLA previsti dal contratto e proposti in Appendice 1;
- Intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, eventuale riproduzione dell'errore e risoluzione;
- Verifica ed aggiornamento della eventuale documentazione consegnata a fronte dell'aggiornamento.

Si richiede inoltre la disponibilità del FORNITORE a garantire supporto per quanto riguarda la:

- Manutenzione Evolutiva dell'Applicativo.

La quotazione (tariffa gg/uu) relativa al servizio di Manutenzione Evolutiva sarà quotata nell'ambito dell'Offerta Economica.

7.1.1. Manutenzione Correttiva

Il FORNITORE del nuovo sistema di billing per la distribuzione dovrà garantire la Manutenzione correttiva sul software sviluppato, personalizzato, parametrizzato e/o comunque modificato per un periodo di 12 mesi successivi alla data risultante dal verbale di rilascio in esercizio, con possibilità di rinnovo da parte di ASM Terni S.p.A. per periodi successivi di 12 mesi alle condizioni indicate in offerta.

Per Manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti dell'Applicativo.

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

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sviluppato, nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di realizzazione o in collaudo sono risolti dal servizio di Manutenzione correttiva con la riparazione del codice e delle altre anomalie.

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

La classificazione del malfunzionamento (i.e. minor, major, critical) sarà a carico di ASM Terni S.p.A. secondo modalità da definire puntualmente in fase di avvio.

7.1.2. Manutenzione Adeguativa

Il FORNITORE del nuovo sistema di billing per la distribuzione dovrà garantire l'adempimento alle delibere emanate dall'autorità AEEG entro le scadenze indicate in ciascuna normativa al fine di non risultare inadempiente ed incorrere nelle sanzioni previste.

Il FORNITORE dovrà quindi garantire un costante recepimento degli aggiornamenti alla normativa e agli obblighi informativi, specificando le modalità e le tempistiche e garantendo quindi il rispetto agli adempimenti oggetto di tali aggiornamenti attraverso l'implementazione nell'ambito dell'Applicativo di nuove funzionalità appartenenti ad Aree funzionali già implementate o integrazioni a funzionalità già esistenti.

Tali interventi dovranno rientrare nell'ambito della Manutenzione adeguativa sul software sviluppato per un periodo di 12 mesi successivi alla data risultante dal verbale di rilascio in esercizio, con possibilità di rinnovo da parte di ASM Terni S.p.A. per periodi successivi di 12 mesi.

7.1.3. Application Management

Il FORNITORE del nuovo sistema di billing per la distribuzione dovrà garantire i servizi di gestione dell'Applicativo per un periodo di 12 mesi dalla data risultante dal verbale di collaudo finale, con possibilità di rinnovo da parte di ASM Terni S.p.A. per periodi successivi di 12 mesi.

Nel servizio di AM sono comprese attività di presidio applicativo, help desk di 1° e 2° livello, supporto informativo e di modifica dei parametri di configurazione/parametrizzazione dell'Applicativo.

7.1.4. Manutenzione evolutiva

Il FORNITORE del nuovo sistema di billing per la distribuzione dovrà garantire la disponibilità di un processo



ASM Terni S.p.A.

Capitolato tecnico

di gestione delle richieste evolutive provenienti da ASM Terni S.p.A.,. La descrizione del processo di gestione ed il dettaglio delle tempistiche previste saranno a cura del FORNITORE.

In particolare la Manutenzione Evolutiva nell'ambito dell'Applicativo riguarda l'implementazione di nuove Aree funzionali attualmente non previste.

8. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

8.1. Premessa

Nei paragrafi seguenti viene riportata una descrizione generale delle modalità di svolgimento delle attività richieste al FORNITORE in fase di sviluppo del progetto.

ASM TERNI S.p.A. si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone preavviso al FORNITORE. Inoltre, tali modalità di esecuzione possono essere congiuntamente riviste, su proposta del FORNITORE, e possono essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità delle singole funzionalità/progetti/interventi (obiettivi).

Inoltre, ASM TERNI S.p.A. si riserva di chiedere al FORNITORE di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: template di registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc).

ASM TERNI S.p.A. si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza.

Si sottolinea che al FORNITORE è richiesto, in tutte le attività, il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate da ASM TERNI S.p.A.; il FORNITORE deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

ASM TERNI S.p.A. si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso la richiesta di reportistica ad hoc.

8.2. Fase progettuale

Ai fini dell'avvio della fornitura si prevede una fase progettuale, per la quale il FORNITORE dovrà prevedere la produzione e consegna di un Piano di Lavoro di dettaglio delle attività di:

- analisi e affinamento delle specifiche minime relative al soddisfacimento dei singoli macro-requisiti dettagliati nei precedenti paragrafi (cfr. capitolo 6);
- implementazione, con indicazione delle date di inizio/fine attività di sviluppo (elapsed complessivo) e dell'effort richiesto ad ASM Terni S.p.A. e/o eventuali terze parti;
- test di integrazione e di interconnessione, con indicazione delle date di inizio/fine test (elapsed complessivo) e dell'effort richiesto ad ASM Terni S.p.A. e/o eventuali terze parti; piano di test di integrazione e di interconnessione dovrà essere preceduto dalla condivisione con ASM Terni S.p.A. dei Test Case da eseguire.
- migrazione dati dalla soluzione applicativa attualmente in essere al nuovo applicativo e rilascio e messa in produzione del SW (completamente a carico del FORNITORE), con indicazione delle date di inizio/fine attività, delle milestone di progetto e dell'effort richiesto ad ASM Terni S.p.A. e/o eventuali terze parti; la migrazione avrà come tracciato origine il tracciato descritto in **Allegato "ASM_TERNI_TRACCIATI_DISTRIBUZIONE_V2.XLSX"**.
- formazione, che dovrà contenere informazioni dettagliate circa il contenuto, la durata e l'effort richiesto ad ASM Terni S.p.A.

8.3. Documentazione di progetto

Per la fase di avvio della fornitura, il FORNITORE dovrà prevedere la produzione e consegna della seguente documentazione di progetto, con il dettaglio delle informazioni richieste:

- **Piano di Progetto**
 - Numero e tipo di risorse impiegate per ciascuna attività
 - Definizione delle milestones di progetto (distinte per attività)
 - Effort complessivo e durata delle attività
 - Effort risorse ASM Terni S.p.A.
- **Dettaglio descrizione delle componenti tecnologiche**
 - Descrizione dell'architettura utilizzata e delle componenti applicative previste (i/f verso i sistemi attualmente utilizzati da ASM Terni S.p.A.)
 - Descrizione degli eventuali vincoli previsti in funzione di una scalabilità della soluzione: rappresentare nello specifico gli scenari previsti in termini di volumi incrementali supportati, tempi e costi.

Per la fase di test di integrazione e di interconnessione del software prodotto, il FORNITORE dovrà prevedere inoltre la produzione e consegna della seguente documentazione di progetto, con il dettaglio delle informazioni richieste:

- **Test Case**
 - Lista funzionalità da testare e requisiti correlati
 - Effort complessivo e durata delle attività
 - Effort risorse ASM Terni S.p.A.

Per la fase di rilascio in esercizio del software prodotto, il FORNITORE dovrà prevedere inoltre la produzione e consegna della seguente documentazione di progetto, con il dettaglio delle informazioni richieste:

- **Lista oggetti software (LOS)**
- **Note di rilascio**

Per la fase di training, il FORNITORE dovrà prevedere inoltre la produzione e consegna della seguente documentazione di progetto, con il dettaglio delle informazioni richieste:

- **Manuale utente**
 - Documento di guida all'utilizzo del sw rilasciato

8.3.1. Modalità di consegna dei prodotti

Il FORNITORE deve effettuare la consegna dei prodotti secondo le modalità di seguite descritte. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

8.3.2. Consegna di documentazione

La documentazione deve essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, .xls, .ppt, .mpp, ecc), salvo diverso accordo con ASM Terni S.p.A.

La consegna deve essere accompagnata dalla lettera di consegna descrittiva dei prodotti consegnati in formato

cartaceo, fatto salvo diverso accordo con ASM Terni S.p.A. per la consegna tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati da in fase di avvio della fornitura.

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

8.3.3. Consegna di prodotti sw

Il FORNITORE è tenuto alla consegna del software realizzato nell'ambiente target concordato con ASM Terni S.p.A., secondo le modalità definite.

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

In caso di indisponibilità degli ambienti sono concordate con ASM Terni S.p.A. le modalità di consegna.

Il FORNITORE deve sempre accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS), completo delle Note di Rilascio con le informazioni necessarie alla gestione dell'installazione e configurazione.

8.3.4. Vincoli temporali sulle consegne

In via generale, i vincoli temporali sui termini di consegna di alcuni documenti e prodotti sw devono essere riportati nel Piano di Lavoro e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, potranno essere concordati in fase di avvio della fornitura. Quindi i prodotti previsti dal Piano di Lavoro devono essere consegnati secondo la tempificazione prevista dal piano stesso.

Per tutti i prodotti, la presenza di anomalie/non conformità rilevate da ASM Terni S.p.A. e per le quali è richiesta la revisione da parte del FORNITORE comporterà la riconsegna del prodotto corretto entro massimo 5 giorni lavorativi, fatto salvo diverso termine fissato da ASM Terni S.p.A. stessa.

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

8.3.5. Aggiornamento della documentazione

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

L'aggiornamento della documentazione potrà avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

8.3.6. Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati devono essere esenti da virus, codice maligno, spyware, ecc o da componenti software estranee al contenuto dello specifico prodotto.

ASM Terni S.p.A. può verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che ritiene più opportuni.

8.3.7. Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è Microsoft Project.

La documentazione risultante da scansione di documentazione cartacea o presentata in forma “non modificabile” dovrà essere fornita in formato PDF standard, immagine con testo.

Il disegno dei processi è effettuato con il prodotto Microsoft Visio.

ASM Terni S.p.A. si riserva di variare o introdurre nuovi strumenti di documentazione.

L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito della “comunità informatica”, dovrà essere preventivamente concordata.

Eventuali conversioni di documentazione esistente saranno concordate e pianificate tra le parti.

CAPO II MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

1. Modalità di presentazione dell'offerta

L'offerta dovrà pervenire entro il termine indicato e secondo le modalità indicate nel Bando di gara:

- “ASM Terni S.p.A. – Fornitura SW per billing distribuzione. Non aprire.”

La busta conterrà 3 buste sigillate, con indicazione del mittente (ragione sociale) e recanti rispettivamente la dicitura:

- **BUSTA “A” – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**
- **BUSTA “B” – OFFERTA TECNICA**
- **BUSTA “C” – OFFERTA ECONOMICA**

1.1.1. BUSTA “A” – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La busta “A” – **DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA** dovrà contenere la documentazione relativa al possesso dei requisiti speciali e generali come riportato nel disciplinare di gara.

1.1.2. BUSTA “B” – OFFERTA TECNICA

La busta “B – **OFFERTA TECNICA**” dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena d'esclusione dalla gara, i seguenti documenti:

- a. le Tabelle di sintesi dei requisiti indicati nel capitolo 6 del presente Capitolato Tecnico compilate secondo le indicazioni descritte nel successivo paragrafo §1.1.3., in originale, in lingua italiana e conforme ai template di cui agli **Allegati A.1 ed A.2**, priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico;
- b. il Piano di Lavoro, prodotto secondo le indicazioni descritte nel successivo paragrafo §1.1.4.;
- c. la Composizione del Gruppo di Lavoro che sarà impiegato durante la fornitura e prodotto secondo le indicazioni descritte nel successivo paragrafo §1.1.5.;
- d. un estratto del Capitolato Tecnico (capitoli 5, 7 e 8) con l'accettazione delle caratteristiche della fornitura, dei vincoli e dei prerequisiti minimi che il FORNITORE deve garantire.

1.1.3. Tabelle di sintesi dei requisiti

Si richiede che la risposta al presente Capitolato Tecnico sia inviata dal FORNITORE secondo quanto già definito nel paragrafo che precede; con riferimento agli allegati “Tabelle di sintesi delle richieste”, il FORNITORE dovrà indicare il grado di conformità per ogni riga della tabella fornendo una breve descrizione della soluzione proposta e del modo in cui tale soluzione soddisferà i requisiti di ASM Terni S.p.A..

A tale proposito, si prega di fare riferimento alle tabelle di esempio sotto riportate.

Tabella di sintesi dei “Requisiti Funzionali” – Allegato A.1

Codice di Riferimento	Funzionalità Nativa *	Funzionalità Configurabile / Custom *	Funzionalità Non Disponibile *	Note / Descrizione puntuale soluzione (max 400 caratteri)
------------------------------	------------------------------	--	---------------------------------------	--

Capitolato tecnico

<i>Codice identificativo del requisito</i>	<i>Dichiarazione della presenza nativa della funzionalità nel prodotto proposto</i>	<i>Dichiarazione della presenza della funzionalità come configurazione o customizzazione del prodotto proposto</i>	<i>Nel caso in cui la soluzione non fosse presente nel prodotto proposto.</i>	<i>Il FORNITORE deve descrivere nel dettaglio per ogni singolo requisito presente in tabella come la soluzione proposta soddisfa la richiesta. Nel caso in cui la funzionalità sia configurabile o debba essere realizzata come customizzazione del prodotto proposto, descrivere inoltre il grado di copertura attuale e le attività / integrazioni necessarie per rendere disponibile tale funzionalità.</i>
--	---	--	---	---

(*) Per Funzionalità Nativa si intende una funzionalità già presente nel prodotto proposto. Per Funzionalità Configurabile / Custom si intende una funzionalità che è presente nel prodotto proposto a seguito di attività di configurazione o customizzazione. Per Funzionalità Non Disponibile si intende una funzionalità che non è presente nel prodotto e necessità di sviluppi significativi.

Tabella di sintesi dei “Requisiti Tecnici” – Allegato A.2
Interfacce applicative

Codice di Riferimento	Funzionalità Nativa*	Funzionalità Configurabile / Custom *	Funzionalità Non Disponibile*	Note / Descrizione puntuale soluzione (max 400 caratteri)
<i>Codice identificativo del requisito</i>	<i>Dichiarazione della presenza nativa della funzionalità nel prodotto proposto</i>	<i>Dichiarazione della presenza della funzionalità come configurazione o customizzazione del prodotto proposto</i>	<i>Nel caso in cui la soluzione non fosse presente nel prodotto proposto.</i>	<i>Il FORNITORE deve descrivere più dettagliatamente possibile come la soluzione proposta soddisfa ogni singolo requisito presente in tabella relativo alle interfacce richieste. Nel caso in cui la funzionalità sia configurabile o debba essere realizzata come customizzazione del prodotto proposto, descrivere inoltre le attività ipotizzate per la mitigazione</i>

(*) Per Funzionalità Nativa si intende una funzionalità già presente nel prodotto proposto. Per Funzionalità Configurabile / Custom si intende una funzionalità che è presente nel prodotto proposto a seguito di attività di configurazione o customizzazione. Per Funzionalità Non Disponibile si intende una funzionalità che non è presente nel prodotto e necessità di sviluppi significativi.

 1.1.4. Piano di Lavoro

Il FORNITORE dovrà fornire un Piano di Lavoro che rispetti i vincoli di ASM Terni S.p.A indicati nel Capitolato Tecnico (cfr. §4.3).

Le principali macro-attività da prevedere nel Piano di Lavoro sono (cfr. §8.2):

- analisi e affinamento delle specifiche minime relative al soddisfacimento dei singoli macro-requisiti dettagliati nei precedenti paragrafi (cfr. capitolo 6);
- implementazione (elapsed complessivo);
- test di integrazione e di interconnessione, attività che dovranno essere precedute dalla condivisione con ASM Terni S.p.A. dei Test Case da eseguire;
- Import nel nuovo Applicativo dei dati attualmente presenti, secondo il tracciato origine distribuzione descritto in Allegato “ASM_TERNI_TRACCIATI_DISTRIBUZIONE_V2.XLSX”, esportati dal software "FIMM PGU3" attualmente utilizzato per le attività di billing e rilascio e messa in produzione del SW (completamente a carico del FORNITORE). A valle della migrazione dati,

Capitolato tecnico

l'assegnazione dei parametri tariffari ad ogni singolo contratto dovrà essere fatta direttamente sul sistema target (in automatico) sulla base dei parametri tecnici del singolo contratto.

- formazione ed affiancamento, che dovrà contenere informazioni dettagliate circa il contenuto dei moduli formativi;
- attività di post-avvio.

Nel Piano di Lavoro il FORNITORE dovrà fornire una pianificazione di massima (con indicazione di date di inizio/fine attività) e la descrizione delle principali milestone e degli eventuali moduli applicativi che saranno rilasciati. Il FORNITORE dovrà indicare gli eventuali vincoli tra milestone soprattutto se connessi al deploy di componenti tecniche (moduli applicativi strettamente accoppiati o componenti infrastrutturali). Dovrà inoltre fornire specifica indicazione delle modalità di governo e coordinamento del programma, delle attività di roll-out verso l'utente che saranno realizzate (i.e., interventi formativi, affiancamenti, etc.) e dell'effort richiesto ad ASM Terni S.p.A. e/o eventuali terze parti.

A valle della stipula del contratto di fornitura, sarà facoltà del FORNITORE proporre e concordare con ASM Terni S.p.A. eventuali ripianificazioni delle attività, con successivo aggiornamento del Piano di Lavoro.

Tali documenti e le eventuali successive modifiche, formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del FORNITORE, accettato da ASM Terni S.p.A., su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna e/o scadenze in essi contenute.

1.1.5. Composizione del gruppo di lavoro

Il FORNITORE dovrà fornire l'organigramma delle risorse coinvolte nell'ambito del progetto, dando evidenza delle eventuali certificazioni possedute (es. ITIL), anche mediante l'utilizzo della tabella presente in **Allegato B.1**.

Per quanto concerne i profili Master e Senior dovranno essere descritte le esperienze di implementazione dei moduli applicativi proposti attraverso la compilazione di CV non nominali, anche mediante l'utilizzo del template presente in **Allegato B.2** ed in ogni caso indicando obbligatoriamente almeno le seguenti informazioni:

- Data di nascita
- Profilo professionale
- Grado di educazione
- Conoscenze Linguistiche
- Data di inizio esperienze professionali nell'ambito oggetto della presente fornitura
- Skill
- Descrizione sintetica del profilo e delle esperienze pregresse (max 500 caratteri)
- Corsi e certificazioni
- Conoscenze IT

Per ogni attività progettuale prevista dal Piano di Lavoro il FORNITORE dovrà indicare:

- quante risorse saranno dedicate per ciascuna fase e con quale skill;
- dettaglio delle eventuali attività a carico delle risorse di ASM Terni S.p.A.

Inoltre il FORNITORE dovrà garantire la propria aderenza rispetto alle seguenti richieste:

- allocare un team di progetto dedicato che si interfacerà con ASM Terni S.p.A. per qualsiasi aspetto;
- dichiarare se si utilizzano terze parti nel progetto, in questo caso ASM Terni S.p.A. si riserva il diritto di approvare l'utilizzo di risorse di terzi.

1.1.6. BUSTA “C” – OFFERTA ECONOMICA

La busta “C - OFFERTA ECONOMICA” dovrà contenere una Dichiarazione d’Offerta economica valida 180 giorni, presentata utilizzando lo schema proposto nell’**Allegato C**, con indicazione dei corrispettivi in Euro relativi ai seguenti:

- a. Costi connessi allo sviluppo, parametrizzazione, installazione e formazione relativi all’applicativo;
- b. Costo di Licenza d’uso dell’Applicativo (per la gestione di 65.000 POD attivi) non esclusiva ed a tempo indeterminato eventualmente suddiviso tra contributo *una-tantum* e manutenzione annuale specificandone in tal caso i contenuti;
- c. Costo del Canone di Manutenzione (Correttiva, Adeguativa e AM) dell’Applicativo per un periodo di 12 mesi successivi alla data risultante dal verbale di rilascio in esercizio;
- d. Costo del rinnovo della Manutenzione (Correttiva, Adeguativa e AM) dell’Applicativo da parte di ASM Terni S.p.A. per periodi successivi di 12 mesi;
- e. Costo unitario per gg/uu relativo all’erogazione di Manutenzione Evolutiva da attivare sulla base di esigenze che dovessero emergere nel corso della Fornitura;
- f. Eventuale costo aggiuntivo di Licenza d’uso dell’Applicativo non esclusiva ed a tempo indeterminato (per la gestione di ulteriori slot di 10.000 POD attivi).

Il FORNITORE all’interno dell’Offerta Economica, e senza oneri aggiuntivi per ASM Terni, dovrà quotare e dare evidenza dei costi relativi ad attività e licenze legate all’implementazione dei moduli indicati come OPZIONALE, il cui contributo è comunque da intendersi già incluso nelle sezioni b. e c.

ASM Terni, tuttavia, si riserva la facoltà di decidere o meno di acquistare il suddetto modulo entro e il 04/07/2014.

Si evidenziano i seguenti importi di base di gara:

- per il punto a. si deve considerare un importo massimo di 100.000€ (centomila euro/00);
- per i punti b. e c. si deve considerare un importo massimo complessivo di 450.000€ (quattrocentocinquantamila euro/00);
- per il punto d. si deve considerare un importo massimo di 60.000€ (sessantamila euro/00);
- per il punto e. si deve considerare una tariffa gg/uu massima di 600€ (seicento euro/00);
- per il punto f. si deve considerare un importo massimo di 75.000€ (settantacinquemila euro/00).

2. Criteri di aggiudicazione

La graduatoria verrà formata sulla base dell’offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell’art. 83 del D.lgs. 163/2006, secondo i criteri e lo schema di seguito riportati:

Capitolato tecnico

Criterio	Definizione	Peso
TECNICO	P_T	70
ECONOMICO	P_E	30
Totale		100

Tabella 13 – Criteri di aggiudicazione

Il punteggio totale verrà quindi assegnato in base alla seguente formula:

$$P_{TOT} = P_T + P_E$$

dove **P_{TOT}** è il punteggio totale ottenuto dal FORNITORE.

In caso di due o più offerte con identico punteggio finale l'appalto sarà aggiudicato all'offerta che abbia ottenuto il miglior punteggio tecnico.

2.1.1. Punteggio tecnico

Nella tabella che segue è riportato il punteggio massimo per ogni Sezione dell'Offerta Tecnica.

Requisiti	Sub-Peso
Requisiti funzionali	64
<i>< Area Funzionale A > - Gestione anagrafica degli elementi della rete, degli utenti del servizio di dispacciamento e degli utenti utilizzatori finali, gestione delle relazioni e pratiche commerciali con gli utenti</i>	26
<i>< Area Funzionale B > - Gestione misura e fatturazione</i>	16
<i>< Area Funzionale C > - Gestione lavori</i>	3
<i>< Area Funzionale D > - Gestione pronto intervento</i>	6
<i>< Area Funzionale E > - Reportistica e comunicazioni</i>	8
<i>< Area Funzionale F > - Gestione Firma Digitale</i>	5
Requisiti tecnici	6
<i>Interfacce</i>	6
Totale	70

Tabella 14 – Distribuzione punteggio tecnico

In particolare il sub-peso attribuito a ciascuna Sezione/Area Funzionale è equamente distribuito tra ciascun requisito. Inoltre la logica di attribuzione del punteggio per ogni singolo requisito sarà il seguente:

Requisiti Funzionali

- Funzionalità Nativa = 1 * W_i
- Funzionalità Configurabile / Custom = 0,5 * W_i
- Funzionalità Non Disponibile = 0 * W_i

Requisiti Sicurezza

- Requisito Rispettato = 1 * W_i
- Requisito Parzialmente Rispettato = 0,5 * W_i
- Requisito Non Rispettato = 0 * W_i

Requisiti Tecnici – Scenari d'integrazione

- Scenario Disponibile = 1 * W_i
- Scenario Non Disponibile = 0 * W_i

Requisiti Tecnici – Interfacce applicative

- Funzionalità Nativa = 1 * W_i
- Funzionalità Configurabile / Custom = 0,5 * W_i
- Funzionalità Non Disponibile = 0 * W_i

Dove:

- W_i = Ponderazione dell'elemento di valutazione relativo allo specifico requisito/funzionalità i-sima (i) partendo dal sub-peso attribuito a ciascuna Sezione/Area Funzionale come stabilito nella Tabella 14 del presente capitolato. La somma di tutti gli elementi di ponderazione è uguale a 70.

Il valore dei singoli Punteggi (P_i) e del Punteggio Totale dell'Offerta Tecnica (P_T) così calcolato sarà arrotondato per eccesso (se il valore della terza cifra decimale è maggiore o uguale a 5) alla "seconda" cifra decimale.

2.1.2. Punteggio economico

Per quanto concerne il Punteggio Totale dell'Offerta Economica (P_E), verrà utilizzato il metodo comparativo compensatore per cui a ciascuna impresa sarà assegnato il punteggio secondo la seguente formula generale:

$$P_E = \sum i P_i = \sum i C_i * W_i$$

Dove:

- P_i = componente di prezzo i-esima
- C_i = coefficiente (variabile tra 0 e 1) attribuito all'offerta/impresa per la specifica componente di prezzo i-esima (i)
- W_i = Ponderazione dell'elemento di valutazione relativo alla specifica componente di prezzo i-sima (i) stabilito nel bando di gara. La somma di tutti gli elementi di ponderazione è uguale a 30.

Per l'individuazione dei suddetti coefficienti C_i vale la seguente formula:

$$\begin{aligned}
 C_i &= 0,85 * (A_i / A_{\text{soglia}}) && \text{per } A_i \leq A_{\text{soglia}} \\
 C_i &= 0,85 + (1,00 - 0,85) * (A_i - A_{\text{soglia}}) / (A_{\text{max}} - A_{\text{soglia}}) && \text{per } A_i > A_{\text{soglia}}
 \end{aligned}$$

Dove:

- A_i = Valore dell'offerta (ribasso) per la specifica componente di prezzo i-esima (i)
- A_{soglia} = Valore soglia rappresentato dalla media aritmetica dei diversi valori offerti (ribasso sul prezzo)
- A_{max} = Valore dell'offerta più conveniente (ribasso massimo) offerto dai concorrenti per la specifica componente di prezzo i-esima (i)

Pertanto il Punteggio Totale dell'Offerta Economica (P_E) sarà calcolato come la somma delle diverse componenti di prezzo considerando le seguenti ponderazioni:

- W_1 = Fino ad un massimo di 10 Punti per l'offerta economica a corpo relativa ai *sviluppo, parametrizzazione, installazione e formazione dell'applicativo*.
- W_{2-3} = Fino ad un massimo di 10 Punti per l'offerta economica a canone relativa al *Costo Licenza d'uso dell'Applicativo (per la gestione di 65.000 POD attivi)* ed al *Costo canone di Manutenzione dell'Applicativo (ordinaria, adeguativa e AM)*.
- W_4 = Fino ad un massimo di 3 Punti per l'offerta economica a canone relativa al *Rinnovo della Manutenzione dell'Applicativo (ordinaria, adeguativa ed AM)*.
- W_5 = Fino ad un massimo di 3 Punti per l'offerta economica relativa all'*Erogazione di Manutenzione Evolutiva*, consistente nell'indicazione della tariffa giornaliera.
- W_6 = Fino ad un massimo di 4 Punti per l'offerta economica a canone relativa al *Costo aggiuntivo canone di Licenza d'uso dell'Applicativo (per la gestione di slot di 10.000 POD attivi)*.

Il punteggio economico totale verrà quindi assegnato in base alla seguente formula:

$$P_E = P_1 + P_{2-3} + P_4 + P_5 + P_6$$

Il valore dei Punteggi (P_i), dei coefficienti (C_i), dei Valori (A_i , A_{soglia} , A_{max}) e del Punteggio Totale dell'Offerta Economica (P_E) così calcolato sarà arrotondato per eccesso (se il valore della terza cifra decimale è maggiore o uguale a 5) alla "seconda" cifra decimale.

3. Modalità di pagamento e garanzia

La fatturazione della fornitura avverrà secondo le seguenti modalità:

- Acconto del 10% dei costi alla stipula del contratto;
- Saldo di un ulteriore 20% al rilascio in ambiente di collaudo;
- Saldo di un ulteriore 20% a valle della verifica della correttezza del primo ciclo di fatturazione;
- Saldo di un ulteriore 50% al rilascio in produzione dell'intero applicativo correttamente funzionante secondo quanto previsto da specifiche;
- Il pagamento delle fatture avverrà a 60 giorni data fattura;
- Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del corrispettivo previsto.

L'aggiudicatario è tenuto a prestare una garanzia fideiussoria nella misura del 10% (dieci per cento) del

corrispettivo contrattuale, IVA esclusa, ovvero delle ulteriori percentuali nelle ipotesi indicate dall'art. 113, co. 1, del D.Lgs. 163/06. L'importo della garanzia è ridotto del 50% in caso di possesso della certificazione del sistema di qualità. La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa – che dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art.1957, co.2, del codice civile, e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta della stazione appaltante – sarà svincolata a seguito della piena ed esatta esecuzione del contratto.

4. Ulteriori motivi di esclusione

Oltre a quanto indicato nel disciplinare di gara, saranno esclusi dalla gara i concorrenti che presentino:

- offerte nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni di fornitura specificate nel Disciplinare di Gara e/o nel Capitolato Tecnico;
- offerte che siano sottoposte a condizione;
- offerte che sostituiscano, modifichino e/o integrino le predette condizioni di fornitura;
- offerte con documentazione incompleta e/o parziale e/o non firmata;
- offerte con dati incompleti e/o parziali;
- offerte di prodotti che non rispettino le caratteristiche minime stabilite al capitolo §4 del Capitolato Tecnico, ovvero di forniture offerte con modalità difformi, in senso peggiorativo, da quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e/o nel Disciplinare di Gara;
- offerte di forniture che non rispettino le caratteristiche minime stabilite al capitolo §7 del Capitolato Tecnico relativamente alla Manutenzione.
- offerte di forniture che non rispettino le caratteristiche minime stabilite al capitolo §8 del Capitolato Tecnico relativamente alle Modalità di esecuzione della fornitura.

Saranno altresì esclusi:

- i concorrenti coinvolti in situazioni oggettive lesive della *par condicio* tra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte;
- i concorrenti che abbiano omesso di fornire i documenti richiesti ovvero che abbiano reso false dichiarazioni. Si rammenta, a tal proposito, che la falsità in atti e le dichiarazioni mendaci:
 - a. comportano sanzioni penali ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000;
 - b. costituiscono causa d'esclusione dalla partecipazione alla presente gara.

In ordine alla veridicità delle dichiarazioni, ASM Terni S.p.A. si riserva di procedere, anche a campione, a verifiche di ufficio.

Appendice 1: Livelli di Servizio (SLA = Service Level Agreement)

Di seguito sono riepilogati:

- i principali indicatori (KPI = Key Performance Indicator) oggetto di monitoraggio;
- i principali Livelli di Servizio (SLA = Service Level Agreement) richiesti al FORNITORE;
- le penali associate al superamento dei valori di soglia previsti per ogni livello di servizio considerato.

Resta inteso che tali descrizioni sono non esaustive e potranno essere confermate ed integrate in fase di avvio della fornitura in accordo con il FORNITORE. Nel corso dell'intera Fornitura saranno compiute rilevazioni necessarie a valutare il rispetto dei requisiti di qualità e dei Livelli di Servizio.

Resta inteso che la misurazione dei Livelli di Servizio sarà a carico del FORNITORE, mentre ad ASM Terni S.p.A. spetterà il compito di verificarne l'eventuale superamento dei rispettivi valori di soglia.

KPI	Gravità ¹	SLA	Penale
Tempo a disposizione per la consegna e la messa in funzione del Sistema in ambiente di esercizio.	//	Entro il 03/11/2014 (Data dichiarata da capitolato)	0,2% dell'importo complessivo del contratto per ogni giorno solare di ritardo (nonché nel caso di realizzazione incompleta o che non rispetta i requisiti).
Tempo a disposizione per la "presa in carico" di disfunzioni e anomalie del software applicativo.	Critical	1h, dalla data/ora di contestazione scritta del difetto	0,1% canone annuo per ogni h lavorativa di ritardo.
	Major	4h, dalla data/ora di contestazione scritta del difetto	0,05% canone annuo per ogni h lavorativa di ritardo.
	Minor	2gg, dalla data/ora di contestazione scritta del difetto	0,025% canone annuo per ogni gg lavorativo di ritardo.
Tempo a disposizione per la "regressione" di eventuali disfunzioni e anomalie del software applicativo.	Critical	6h, dalla data/ora di contestazione scritta del difetto	0,2% canone annuo per ogni h lavorativa di ritardo per fix o workaround.
	Major	2gg lavorativi, dalla data di contestazione scritta del difetto	0,1% canone annuo per ogni gg lavorativo di ritardo per fix o workaround.
	Minor	10gg lavorativi, dalla data di contestazione scritta del difetto	0,05% canone annuo per ogni gg lavorativo di ritardo per fix o workaround.

¹ Critical – Applicativo o singola funzionalità critica bloccata: condizione di emergenza. Major - Applicativo o singola funzionalità non critica è ferma: l'operatività complessiva non è immediatamente compromessa. Minor - Applicativo o singola funzionalità non critica funziona in maniera degradata: l'operatività complessiva non è immediatamente compromessa.

Capitolato tecnico

Tempo a disposizione per apportare gli eventuali aggiornamenti di legge al software applicativo.	//	Entro i termini previsti dalla normativa.	Copertura totale delle sanzioni previste in caso di inadempienza.
Disponibilità dell'Help Desk per l'utilizzo dei servizi applicativi e di sistema.	//	Dal Lunedì al Venerdì, nei giorni lavorativi.	Euro 500,00 (cinquecento euro/00) al giorno per ogni giorno solare di indisponibilità del servizio.

Tabella 15 – Sintesi principali SLA e Penali

L'importo dovuto a titolo di penale, è compensato con quanto dovuto per pagamenti da ASM TERNI S.p.A. alla data di applicazione della penale. Se l'importo delle penali è superiore all'ammontare dei compensi ancora dovuti, ASM TERNI S.p.A. può avvalersi delle garanzie per il recupero del credito residuo.

Qualora l'ammontare delle penali maturate superi il 10% dell'importo contrattuale, ASM TERNI S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere il contratto, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno. Il maggior impegno di risorse o di tempo necessario per provvedere alla correzione degli errori riscontrati e/o al raggiungimento del risultato pattuito non può mai costituire valido motivo per giustificare la richiesta da parte del FORNITORE di dilazionare i termini di consegna delle altre attività o deroghe al rispetto dei livelli di servizio o maggiori oneri finanziari a carico di ASM TERNI S.p.A.