



Capitolato Tecnico

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

NORME E SPECIFICHE TECNICHE

ART. 1 – OGGETTO DEL CAPITOLATO - CORRISPETTIVO E DURATA

Il presente capitolato disciplina la partecipazione alla procedura aperta, indetta dalla ACA S.p.A. (nel seguito anche ACA), per la “Fornitura di servizi, consulenza ed assistenza nella gestione dei servizi informatici per la conduzione dei processi caratteristici di un'azienda che gestisce il Servizio Idrico Integrato, comprensivi dell'accesso agli stessi e dei servizi di Application Service Provider e Hosting per l'infrastruttura applicativa dei sistemi”

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

L'importo dell'appalto è pari a Euro 1,20/pdp annuo, IVA esclusa per un numero di utenze attuali pari a 200.000. La durata del servizio è di 5 anni rinnovabili di altri 4 per un importo complessivo pari a Euro 2.160.000.

Il numero dei PDP è da considerarsi indicativo e potrà subire variazioni.

Si precisa che non sono state riscontrate interferenze per le quali intraprendere misure di prevenzione atte ad eliminare e/o ridurre i rischi, pertanto gli oneri relativi alla sicurezza risultano essere pari a zero.

Il primo canone bimestrale maturerà dal mese di partenza del servizio coincidente con quello di inizio dell'operatività da parte degli operatori di ACA e sarà quantificato come da tabella riportata all'articolo 9.

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

Finanziamento con fondi del bilancio di azienda.

ART. 2 - MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLA GARA

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

ACA svolge il proprio servizio nei Comuni gestiti, ricadenti nelle province di Pescara, Chieti e Teramo, per un numero complessivo di circa n° 200.000 utenze, per 61 comuni. Il numero delle utenze deve intendersi come indicativo e soggetto a possibili variazioni, di entità non definibile, in positivo o in negativo.

Sede

La sede di ACA S.p.A. è a Pescara (PE) in Via Maestri del Lavoro d'Italia n. 81 - CAP 65125

Sedi periferiche

Al momento sono attive le seguenti sedi periferiche/sportello:

- 1) Sede di Chieti con n° 5 postazioni
- 2) Sede di Francavilla al Mare con n° 3 postazioni
- 3) Sede di Silvi con n° 4 postazioni

Si informa che vi è la possibilità di apertura di nuove sedi, anche mobili, al momento non definite.

Ambito di azione

L'operatività della ACA coinvolge i seguenti settori di attività:

- 1) Settore commerciale
- 2) Settore finanziario

3) Settore tecnico

Utenza finale

I PdP finali sono attualmente individuati da circa 200.000 .

Software

La dotazione software presente al momento prevede quanto segue:

- **SISTEMA INFORMATIVO UTENZE (NET@H2O)**
 - **MODULO BASE**
 - Gestione diretta utenti
 - Lettura consumi
 - Fatturazione servizi
 - Incassi (versione base)
 - Morosità (versione base)
 - Statistiche
 - **ACQUA**
 - Modulo base
 - Fondo fughe
 - **SPORTELLI UTENTI**
 - Contratti/documenti generici da sportello
 - Domande/preventivi sintetici/fatturazione preventivi
 - Bolletta in tempo reale da sportello
 - **GESTIONE DEPOSITI**
 - Gestione depositi analitici
 - **DELIBERA 168/04, 4/04 (QUALITÀ' / Carta dei Servizi)**
 - Modulo Base (acquis./estraz.)
 - **UFFICIO TECNICO**
 - Ordini di intervento
 - **ELEMENTI DI MISURA**
 - Magazzino e movimentazione
 - **AUTOMAZIONE INCASSI**
 - Incassi [PP.TT.](#)
 - Gestione avanzata recupero crediti
 - Incassi Freccia
 - Modulo SEPA e allineamento SEDA
 - **AUTOMAZIONE LETTURE**
 - Modulo interfaccia verso terminali di terze parti
 - **GESTIONE TARIFFE E CONGUAGLI TARIFFARI**
 - Gestione tariffe e conguagli tariffari
 - **CONTABILIZZAZIONE AUTOMATICA**
 - Contabilità generale (emesso-ricavi e incassato)
 - **PRONTO WEB**
 - Confluence
 - **NETINTELLIGENCE (SIU32) / Net@INTELLIGENCE (Net@SIU)**
 - DATAMART: Crediti; Fatturato servizi-Fatturato consumi-Fatturato importi; Letture; Forniture/Servizi; ODI; Preventivi; Soggetti
 - Stabo Standard Acqua
 - XML standard 55/13-fatturazione elettronica V
 - Indicatori Del. 655/15
 - Trasmissione telematica dei dati delle fatture emesse e ricevute alla AE - Altre linee
 - Gestione ricevute di ESITO fatturazione elettronica Privati
- **SISTEMA INFORMATIVO AMMINISTRATIVO (Net@SIAL)**
 - **Net@SIA**

- Modulo base Net@SIA
 - Home Banking
 - Bilancio Societario
 - Cespiti
 - Fatturazione Attiva
 - Contabilità Analitica e Commesse
 - Budget Coln/CoAn
 - Trasmissione telematica dei dati delle fatture emesse e ricevute alla AE - NetaSIAL
- **FACILITY ODI**
 - **CARATTERISTICHE GENERALI**
 - Il software nasce dall'esigenza dell'Ente di eliminare il cartaceo e gestire gli ORDINI DI INTERVENTO (Gestione Contatori) in modo digitale direttamente sul campo.
 - **MODULO TABLET**
 - Il modulo TABLET permette ad ogni ATI di visualizzare e gestire sul proprio Tablet gli ordini di intervento che gli competono in base al territorio e competenza, le foto e dati inseriti vengono salvati direttamente sul server e visualizzabili e gestibili sul modulo PC.
 - **MODULO PC**
 - Il modulo PC permette ai tecnici ed amministratori di visualizzare, gestire ed analizzare tutti gli interventi attraverso tutte le fasi (assegnati, in corso, sospesi, ultimati ed archiviati), modulo che ci permette di visualizzare anche il punto sul territorio dove è stata scatta la foto.
 - **INTEGRAZIONE CON SOFTWARE ESTERNI**
 - Facility ODI importa dal gestionale ACA tutti gli ODI attraverso un formato di interscambio open .CSV per poi essere lavorati in modo digitale.
 - **PIATTAFORMA**
 - Il software è stato sviluppato in tecnologia .NET Microsoft è compilato a 64bit/Framework4, con servizi internet IIS8, il software utilizza come database relazionale SQL Server 2016.
 - **CARATTERISTICHE CLOUD**
 - Le caratteristiche della macchina virtuale in dotazione all'ente sono:
 - Windows Server 2012 R2
 - Processore XEON da 2GHz
 - RAM 16GB
 - Hard Disk 500GB

ART. 3 - PRESTAZIONI - OGGETTO DELLA FORNITURA

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

In particolare il sistema dovrà prevedere:

1. CRM completo di tutti i dati relativi all'interazione ente-utente
2. Gestione documentale
3. Reportistica automatica
4. Integrazione di tutte le informazioni tra area commerciale, amministrativa e tecnica
5. Estrazione di tutti i dati necessari al controllo di gestione
6. Gestione raccomandate A/R
7. Gestione contratti di rateizzazione
8. Gestione utenti morosi
9. Raccolta ed analisi dati delle letture
10. Gestione sgravio e cauzione
11. Addebito importo fattura tramite RID

3.1 Precisazioni

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

- 1) utilizzo applicativo per un periodo di 5 anni del prodotto software, rinnovabile di ulteriori 4 anni, dei relativi servizi di supporto operativo (Helpdesk), della manutenzione e assistenza;
- 2) progettazione dell'ambiente operativo: infatti si richiede che tutte le elaborazioni dovranno essere generate all'interno di un unico sistema di elaborazione (Internet Data Center o "IDC") contenente un ambiente applicativo riservato alla ACA dal punto di vista tecnologico. La ACA dovrà potersi collegare al Sistema Informativo che risiede presso l'IDC. **Si precisa che al fine di garantire il costante allineamento dei dati e la coerenza fra gli stessi il Sistema Informativo gestionale alla base del servizio dovrà essere costituito da un'unica applicazione con un unico DB di appoggio.**
- 3) servizi di gestione dell'applicativo, del data base, anche attraverso l'utilizzo di tools specifici e di sistemi di backup almeno giornalieri per quanto riguarda quelli incrementali e mensili per quanto riguarda quelli globali.
- 4) manutenzione ordinaria correttiva ed evolutiva dell'Applicativo (Correttiva: correzione di errori che per qualsiasi motivo dovessero manifestarsi all'interno delle varie funzioni rilasciate. Evolutiva: migliorie alle funzionalità, che il fornitore dovesse rendere disponibili; adeguamenti alle variazioni delle normative che si dovessero presentare sulle funzionalità esistenti. La manutenzione Correttiva è compresa nel canone. La manutenzione Evolutiva è compresa nel canone, purché le modifiche comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria manutenzione - evolutiva semplice);
- 5) migrazione dei dati dall'attuale applicativo presente in ACA, salvaguardando la storia delle forniture in essere in collaborazione tra ACA e l'aggiudicatario nel periodo che precederà il rilascio in ambiente di collaudo. L'aggiudicatario dovrà fornire un tracciato di porting e formare la ACA alla corretta compilazione dello stesso. L'aggiudicatario dovrà, inoltre, fornire indicazioni sulla mancanza di dati essenziali o funzionali e/o sulla coerenza degli stessi in modo da indirizzare la ACA nella correzione o completamento degli stessi all'interno del tracciato fornito;
- 6) attività di formazione a supporto del corretto utilizzo dei servizi da parte di ACA.

3.2 – Software, Hardware, Servizi a Richiesta

L'accesso al gestionale deve essere garantito per un numero minimo di 100 utenti concorrenti.

Di ogni modulo dovrà essere indicato il grado di copertura e indicate le funzionalità assenti al momento della offerta. Dovranno essere indicate anche le funzionalità offerte eccedenti quelle richieste.

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

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

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

Le funzionalità, che il sistema informatico proposto per la gestione e il monitoraggio della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato dovrà garantire e permettere il rispetto della regolamentazione ARERA contenuta nei seguenti Testi Integrati:

- RQSII - Regolazione della qualità contrattuale
- TIBSI - Bonus sociale idrico

- TICSII - Corrispettivi servizi idrici
- TIMSII – Misura

Nell'ambito di tale elenco l'aggiudicatario è tenuto ad esplicitare le funzionalità presenti nella propria proposta. Inoltre, dovrà indicare tutte le funzionalità aggiuntive messe a disposizione della ACA.

Servizi di hosting

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

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

Servizi a richiesta

Qualora dovessero risultare necessari, a seguito di carenze del personale interno, la ACA potrà richiedere servizi complementari, non individuabili tra quelli espressamente elencati nel presente capitolato. I concorrenti dovranno indicare i servizi che il personale dell'aggiudicatario è in grado di assicurare elencando le referenze maturate in services similari, intendendosi per "personale" figure professionali con qualifiche ed esperienze adeguate al compito da svolgere.

Elementi di dimensionamento

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

- Numero di PDP da gestire alla data di avvio: 200.000 circa;
- Numero di utenti aziendali del sistema: minimo 100.

Tempistiche

ACA richiede la disponibilità dell'utilizzo del sistema informatico per la gestione del Servizio Idrico Integrato, oggetto della presente fornitura:

- in ambiente di produzione entro 6 mesi dalla firma del contratto.

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 (coincidente con quella di firma del contratto) coerente con le tempistiche sopra citate.

3.3 - Modalità di erogazione della fornitura

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

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

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

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

L'aggiudicatario dovrà garantire che l'infrastruttura IT dove sarà installata l'applicazione, sarà gestita interamente dallo stesso.

L'aggiudicatario dovrà fornire tutta la piattaforma in modalità SaaS (Software as a Service) includendo tutti le attività di gestione e manutenzione della piattaforma informatica all'interno di un canone per singola utenza. Deve essere prevista una modalità di riscatto della licenza completa della soluzione software per poter dare la possibilità ad ACA di gestire internamente tutta l'infrastruttura dopo il terzo anno.

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

Se necessario, e richiesto dalla stazione appaltante, dovrà essere previsto un periodo di confronto operativo in cui le attività dovranno poter essere svolte sia con il sistema oggetto della fornitura sia con il sistema attualmente in uso per verificare la totale compatibilità con i processi attualmente consolidati.

ART. 4 - SICUREZZA INFORMATICA- FISICA-LOGICA-ORGANIZZATIVA E DI PROCESSO

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

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

- Firewall di protezione
- Intrusion Detection
- Sistema di monitoraggio & alert applicato a tutti gli elementi logici attivi nel Data Center ed ai principali servizi applicativi
- Antivirus & Antimalware applicato a tutti i sistemi di elaborazione dati con console di controllo centralizzata
- Sistemi di log management centralizzati per la tracciatura e registrazione degli accessi e di quanto previsto dagli adempimenti di legge.

Rischi che si vogliono mitigare:

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

ART. 5 - REQUISITI FUNZIONALI DELLA SOLUZIONE SOFTWARE

La fornitura ha per oggetto la fornitura di un sistema informativo finalizzato alla gestione e al monitoraggio della qualità contrattuale del servizio idrico integrato come definita dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Settore idrico (AEEGSI) con Deliberazione 23.12.2015 n.655/2015/R/IDR, atto a supportare la gestione tecnica e amministrativa dell'utenza di ACA e dei relativi processi di rendicontazione.

Il sistema dovrà prevedere:

1. CRM completo di tutti i dati relativi all'interazione ente-utente
 - a. acquisizione di tutti i contatti dell'utenza pervenuti tramite:
 - i. lettera, fax o email (acquisiti dal protocollo aziendale)
 - ii. call center telefonico (Assistenza Utenti e Pronto Intervento)
 - iii. front office
 - iv. sportello online
 - b. gestione dei processi e delle pratiche di back office, dei quali si riportano, a titolo indicativo e non esaustivo:

- i. nuovi contratti
 - ii. minimi contrattuali (per l'utenza non domestica)
 - iii. cessazioni
 - iv. volture
 - v. variazioni anagrafiche e contrattuali
 - vi. rimozioni/sostituzioni contatore
 - vii. invio documentazione standard a cliente (mail, PEC, fax, lettera) (richiesta compilazione con campi obbligatori secondo indicazioni AEEGSI)
 - viii. segnalazioni e reclami
 - ix. chiusure per morosità
 - x. comunicazione lettura contatore
 - xi. archiviazione documentale
 - xii. gestione raccomandate A/R
 - xiii. servizi on line: cambio recapito, voltura, cessazione, lettura contatore, dettaglio bollette con letture, consumi e importi, pagamento con carta di credito, inserimento segnalazioni e reclami
 - c. gestione documentale completa
 - d. reportistica automatica
 - e. integrazione di tutte le informazioni tra area commerciale, amministrativa e tecnica
2. Sopralluoghi, preventivi, ordini di lavoro e agenda appuntamenti
- a. workflow con gestione e monitoraggio dell'intero processo dalla richiesta dell'utente all'attivazione della fornitura e dell'esecuzione del lavoro
 - b. produzione e invio documentazione standard a cliente (email, PEC, fax, lettera) secondo la normativa vigente (richiesta compilazione con campi obbligatori secondo indicazioni AEEGSI)
3. Letture e contatori
- a. letture (acquisizione da dispositivi portatili e moduli utente)
 - b. autolettura da call center, sportello, SMS, app
 - c. telelettura (acquisizione e gestione dati da sistemi di telelettura)
 - d. stima volumi dei consumi
 - e. gestione processo di validazione letture e stime
 - f. anagrafica contatori integrata con gestione magazzino
 - g. gestione massiva sostituzione contatori
 - h. archiviazione documentale delle letture fotografiche e dati georeferenziali
4. Bollettazione utenti e gestione del credito
- a. fatturazione con periodicità variabile
 - b. processo completo per la fatturazione dei vari servizi
 - c. emissione bolletta riepilogativa a fronte di più utenze per lo stesso intestatario
 - d. raggruppamenti delle utenze in lotti flessibili di fatturazione con calendarizzazione dedicata
 - e. planning fatturazione e monitoraggio dell'emissione
 - f. fatture clienti per rettifiche su bollette
 - g. fatture cliente per nuovi allacciamenti e lavori
 - h. note credito relative a rettifiche di bollette e fatture
 - i. fatturazione elettronica, split payment
 - j. tabelle tariffarie
 - k. flussi per spedizione bollette
 - l. addebito importo fattura tramite RID
 - m. flussi banca e posta per utenze domiciliate
 - n. abilitazione piattaforma PagoPA per rintracciare ed uniformare i flussi di pagamento
 - o. gestione del credito
 - i. gestione contratti di rateizzazione
 - ii. gestione utenti morosi
 - iii. gestione sgravio e cauzione
 - iv. registrazione automatica dei pagamenti
 - p. gestione deposito cauzionale
5. Controllo di gestione
- a. stima bollette da emettere (per ogni tipologia di voce oggetto di fatturazione con riferimento ad un periodo temporale impostabile per chiusure annuali e periodiche)

- b. simulazioni di fatturazione
 - c. *tool* integrato di contabilità analitica
6. Implementazione moduli di Business Intelligence
 - a. estrazione dati e reportistica di controllo regolatoria e direzionale, mediante un modulo di analisi dati e reportistica avanzata sull'intera base di dati del nuovo sistema informativo
 - b. reportistica per l'AEEGSI
 - c. elaborazioni gestionali e reportistica di supporto al bilancio aziendale e alle situazioni trimestrali
 - d. elaborazioni gestionali e reportistica di supporto alla definizione del budget
 - e. rendicontazione per metrologia legale
 - f. reportistica per rendicontazione Cassa Conguaglio
 7. Registri fiscali e civilistici della bollettazione
 - a. elaborazione dei registri IVA vendite
 - b. elaborazione delle distinte meccanografiche
 - c. riepiloghi IVA fondamentali per le liquidazioni IVA
 - d. elaborazione dei registri previsti da DPR IVA 26.10.1972
 - e. elaborazioni necessarie per la quantificazione del bollo virtuale
 - f. *ageing* del credito e statistiche incassi nell'ambito delle attività di contabilità e recupero dei crediti verso gli utenti
 8. Fornitura di un sistema di protocollo informativo integrato con la piattaforma gestionale
 9. E in ogni caso tutto quanto previsto dalla normative vigente

5.1 - NORMATIVA GPDR E PROPRIETÀ' DEI DATI

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

L'applicativo oggetto della fornitura dovrà gestire l'identificazione e l'autenticazione di tutti i soggetti che accedono, in accordo alle policy ACA di sicurezza informatica, e del regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

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.

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

Devono essere previste procedure e strumenti per il salvataggio dei dati.

Per quanto riguarda gli aspetti di Privacy, l'aggiudicatario, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali, dovrà garantire aderenza a quanto previsto dal regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR). L'aggiudicatario dovrà produrre per ACA una dichiarazione di conformità annuale del software fornito in uso.

Gli elenchi dei clienti, fornitori, dati e tutte le informazioni raccolte sono e rimangono di esclusiva proprietà di ACA S.p.a., che ne potrà disporre in ogni momento.

L'aggiudicatario fornirà i dati le relativa struttura (a titolo esemplificativo: struttura delle tabelle, payload xml, template della modulistica) secondo tempistiche e modalità richieste da ACA S.p.a.

5.2 - PROCESSI DA GESTIRE

il sistema dovrà gestire i seguenti processi

1. produzione preventivi per allacciamenti idrici
2. produzione autorizzazioni agli allacciamenti fognari
3. monitoraggio tempi di esecuzione degli allacciamenti idrici, semplici e complessi
4. attivazione della fornitura (posa contatore e apertura presa)
5. riattivazione per subentro nella fornitura

6. riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità
7. disattivazione della fornitura
8. volture e variazioni contrattuali
9. produzione preventivi per l'esecuzione di lavori (spostamenti, aumenti, riduzioni, ecc)
10. monitoraggio tempi di allacciamenti e lavori
11. gestione appuntamenti
12. verifica del misuratore
13. verifica del livello di pressione
14. monitoraggio tempi di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
15. monitoraggio tempi di riparazione guasti
16. consumi e letture
 - a. rilevazione consumi: letture, autoletture, teleletture, stime, bollette di chiusura
 - b. validazione delle letture
17. bollettazione
 - a. gestione periodi di riferimento e periodicità bollettazione
 - b. elaborazione bollette
 - c. stima bollette da emettere e simulazioni di fatturazione
18. trattamento reclami e richieste di informazione
19. rettifiche di fatturazione
20. monitoraggio tempi di attesa agli sportelli
21. monitoraggio contatti telefonici con l'utenza
22. rateizzazione di pagamento
23. indennizzi automatici

5.3 - REGISTRO INFORMATICO DELLE OPERAZIONI

Il sistema dovrà produrre il registro informatico di tutte le operazioni gestite come previsto dalla deliberazione AEEGSI 655/2015 e s.m.i. riportante per ogni operazione:

1. il codice di rintracciabilità dell'operatore
2. il codice di individuazione della prestazione
3. la tipologia d'uso
4. i dati identificativi del richiedente
5. il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato
6. i dati identificativi del richiedente
7. il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato
8. i dati identificativi del punto di consegna o di scarico, ad eccezione delle nuove attivazioni
9. la data di ricevimento della richiesta di prestazione
10. la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità
11. l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto

In aggiunta per ogni richiesta di preventivo pervenuta:

1. data di invio del preventivo
2. date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente (ad esempio opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta)
3. date di richiesta degli atti autorizzativi e date di ottenimento degli atti stessi

In aggiunta, per ogni prestazione successiva alla data di accettazione formale del preventivo:

1. data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale
2. data di completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (assicurando la presenza del misuratore)
3. date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività complesse (ad esempio, lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale)

In aggiunta, per ogni richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità:

1. il livello di pressione di fornitura

2. la data di riattivazione della fornitura

In aggiunta per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica di fatturazione:

1. data di invio della risposta motivata
2. motivo data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo

per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dia luogo a rettifica di fatturazione, data di accredito della somma non dovuta dall'utente finale, ovvero di emissione della bolletta nella quale viene compensato l'importo non dovuto.

In aggiunta, per ogni richiesta di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata:

1. data proposta dal gestore per l'appuntamento con l'utente finale
2. data e ora di inizio della fascia di puntualità dell'appuntamento
3. il consenso dell'utente finale in caso di eventuale esecuzione anticipata della prestazione e del sopralluogo
4. data e ora di inizio effettivo della prestazione
5. l'eventuale assenza dell'utente finale all'appuntamento durante la fascia di puntualità
6. data, ora e le cause dell'eventuale disdetta dell'appuntamento

In aggiunta, per ogni richiesta di verifica del misuratore:

1. data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica del misuratore
2. tipo di guasto del misuratore
3. data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente
4. data di sostituzione del misuratore malfunzionante, la data proposta dal gestore per la sostituzione del misuratore e l'eventuale data posticipata richiesta dall'utente finale

In aggiunta, per ogni richiesta di verifica del livello di pressione:

1. data di invio al richiedente del del documento recante l'esito della verifica del livello di pressione
2. data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente

Per ogni chiamata telefonica pervenuta al call center commerciale e tecnico, tutte le informazioni necessarie alla verificabilità dell'indicatore dei livelli di servizio definiti dall'AEEGSI.

- 1.

L'architettura del nuovo sistema dovrà garantire i necessari e adeguati collegamenti tra gli archivi anagrafici/contrattuali, documentali, di bollette e tecnici con il registro informatico delle operazioni al fine di assicurare la verificabilità dei dati e delle informazioni in quest'ultimo registrati.

Il registro informatico dovrà essere consultabile in tempo reale, secondo i profili di accesso, e produrre a richiesta le seguenti estrazioni

- numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile e per Comune, con riferimento ad una data impostabile in sede di estrazione
- i dati e le informazioni di seguito indicati con riferimento ad un periodo temporale impostabile in sede di estrazione:

per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione

- il numero totale delle richieste di prestazioni
- il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto
- il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause ammesse

per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione su appuntamento

- il numero totale di appuntamenti con l'utente finale
- il numero totale di appuntamenti con l'utente finale, per i quali il gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente finale,, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto

per ogni tipologia d'uso per le prestazioni di verifica contatore e livello di pressione

- il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente
- il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione

per ogni tipologia d'uso per le prestazioni di sostituzione del contatore

- il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica separatamente per tipologia di anomalia o guasto

in relazione al servizio telefonico, con dettaglio per ogni mese

- numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta
- livello di accessibilità al servizio telefonico
- tempo medio di attesa per il servizio telefonico
- livello di servizio telefonico

in relazione alle richieste e ai reclami scritti, con dettaglio per mese

- il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione ricevuti, suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta per:
 - reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento
 - reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità
 - reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto
 - il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause ammesse
- il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione

in relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, per gli indennizzi corrisposti, per ogni tipologia di uso e per ogni livello specifico di qualità

- il numero totale degli indennizzi corrisposti
- l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti

5.4 - REQUISITI DI COMPLIANCE

Il sistema dovrà:

- a. operare nel pieno rispetto delle regole imposte dalla AEEGSI e dall'Ente d'Ambito;
- b. garantire la gestione completa dei processi che impattano sulla qualità contrattuale del servizio come definita dalla AEEGSI, tramite l'integrazione dei diversi moduli;
- c. consentire il pieno e puntuale adempimento delle normative AEEGSI applicabili al Settore Idrico (compreso l'unbundling) ed essere prontamente implementabile ed aggiornabile in manutenzione evolutiva in funzione dell'evoluzione/integrazione delle stesse;
- d. rilevare e monitorare tutti gli standard generali e specifici stabiliti dall'AEEGSI per il Settore Idrico e dalla Carta dei Servizi aziendale, fornendo reportistica dettagliata sulla situazione in corso e consentendo l'esecuzione automatica degli eventuali indennizzi dovuti all'utenza;
- e. essere predisposto per produrre tutta la reportistica e la documentazione di supporto richiesta dalla AEEGSI, sia di monitoraggio periodico sia in fase di verifica ispettiva in modo rapido ed efficace;
- f. assicurare la validazione dei dati secondo le specifiche AEEGSI.

Le attività di aggiornamento e manutenzione evolutiva per il rispetto delle normative applicabili è da ritenersi inclusa nelle attività comprese nella fornitura.

5.5 - REQUISITI OPERATIVI

Il sistema dovrà:

- a. garantire la gestione integrata di tutti i front end di contatto aziendali: sportelli fisici, call center telefonico, sportello on line, email, PEC, fax, corrispondenza, app, ecc;
- b. consentire la produzione di tutti i documenti necessari per comunicare con l'utente finale e tra i servizi aziendali (es. contratti, modulistica, lettere, ordini di lavoro) mediante l'utilizzo di modulistica standard facilmente parametrizzabile e configurabile da parte degli utilizzatori con la pre-impostazione di tutti i campi richiesti dalla normativa AEEGSI;
- c. garantire il pieno rispetto della normativa fiscale e civilistica riferibile ad ogni processo gestito.

5.6 - REQUISITI TECNICI

A) Infrastruttura

Il sistema deve far uso di soluzioni "cloud" al fine di ridurre al minimo la parte di manutenzione in loco.

In particolare tutti i database per l'archiviazione dei dati degli utenti e dei dati operativi e statistici dovranno essere installati su piattaforma cloud. Eventuali *application server* possono essere previsti come installazione fisica all'interno delle sedi di ACA.

L'infrastruttura tecnologica, la piattaforma cloud, ed eventuali hardware per gli application server saranno resi disponibili da ACA e non sono pertanto compresi nel presente capitolato; il Fornitore dovrà esclusivamente indicarne i dettagli tecnici, precisando:

- definizione server virtuali/fisici
- potenza computazionale (CPU, RAM e spazio disco)
- esigenze di collegamenti di rete
- sistema operativo

Il Fornitore deve precisare il dimensionamento minimo dell'ambiente di test.

Tutte le licenze software necessarie al corretto funzionamento della soluzione sono a carico del Fornitore.

L'installazione e la configurazione del software applicativo e del data base saranno a carico del Fornitore e dovranno garantire:

- a. il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza informatica (D.Lgs n. 196/2003 e D.Lgs n. 231/2001) e la corretta copertura delle licenze d'uso software;
- b. caratteristiche di robustezza intrinseca e di ridondanza tali da garantire la continuità di servizio (utilizzo h24) e prestazioni adeguate;
- c. caratteristiche di modularità e scalabilità;
- d. la sicurezza, l'integrità e la consistenza dei dati con particolare attenzione alla base dati su cui insiste lo Sportello on line esposta su Internet;
- e. la presenza di una base dati di tipo relazionale altamente affidabile con la possibilità di attivare meccanismi di protezione in caso di caduta del sistema per guasti hardware o di altro genere e un'accurata politica di backup;
- f. l'accesso remoto tramite strumenti standard di Microsoft Windows.

Tutte le attività di migrazione ed integrazione dei dati dal sistema attualmente in utilizzo presso ACA sono a carico del Fornitore e sono a tutti gli effetti parte della fornitura.

B) Applicativi

Il sistema dovrà:

- a. consentire la creazione di profili di accesso da assegnare a ciascun operatore al fine di attribuirne i corretti ruoli applicativi nel rispetto della normativa vigente (user/password con rispetto dei requisiti di complessità);
- b. consentire la più ampia estrazione e produzione di prospetti e reportistica in formato Microsoft Word e Microsoft Excel (es. statistiche, query, liste, elaborati di controllo, scadenziari) e consentire all'operatore la configurazione di nuovi prospetti e reportistica tramite una procedura semplificata;

- c. prevedere un'interfaccia utente ergonomica tale da consentire il semplice ed intuitivo uso dell'applicativo;
- d. garantire la facilità d'uso e guidare l'operatore e/o il cliente finale (per lo sportello on line) nella corretta imputazione dei dati e consentire l'accesso a tutte le informazioni disponibili a sistema utili per eseguire i compiti assegnati;
- e. consentire di conoscere in ogni momento lo stato di avanzamento di ciascuna pratica con indicazione di chi e quando ha effettuato la fase precedente e di chi e da quando ha in carico/assegnazione la fase successiva;
- f. essere altamente configurabile e parametrico, per poter consentire di implementare e variare processi aziendali complessi, profilati per i singoli operatori coinvolti, modificabili nel tempo per esigenze organizzative e/o disposizioni normative;
- g. avere una logica applicativa orientata ai processi in modo che l'operatore possa essere guidato all'interno dell'intero flusso tramite dei cruscotti che mostreranno di volta in volta le informazioni da inserire/modificare fino al completamento del processo stesso;
- h. avere a disposizione una sezione di riepilogo per ogni cliente, contenente tutte le sue informazioni (compresi i documenti cartacei) e comprensivo di un'area dedicata all'ufficio legale che possa essere aperta ad eventuali consulenti legali esterni per reperire facilmente le informazioni ed aggiornare lo stato della pratica;
- i. integrare la nuova modalità di gestione dei pagamenti messa a disposizione da AgID: PagoPA;
- j. prevedere la presenza di Business Intelligence all'interno del sistema al fine di fornire un supporto al controllo di gestione tramite l'estrazione e l'elaborazione automatizzata delle informazioni necessarie;
- k. un call center basato su tecnologia VoIP e integrato con il sistema che possa
 - o fornire al cliente una funzionalità di selezione interattiva per consentire di risolvere in modo automatico alcune richieste senza l'aiuto dell'operatore
 - o semplificare l'accesso alle informazioni del cliente stesso da parte dell'operatore;
- l. prevedere un'app che consenta al cliente di
 - o consultare tutte le proprie informazioni (letture, stato pagamenti, fatture, storico consumi, ecc.)
 - o effettuare le operazioni più comuni (autolettura, richiesta informazioni, segnalazione guasti, ecc.)
 - o ricevere notifiche in app da parte dell'ente (sospensione fornitura, riparazioni in corso, scadenza pagamento, ecc.);
- m. prevedere una soluzione integrata all'interno del sistema per la gestione degli ordini di intervento attraverso un'app mobile a disposizione dei tecnici i cui dati devono essere collegati ad un sistema di gestione magazzino;
- n. prevedere all'interno della fornitura la migrazione dei dati presenti nell'attuale sistema degli ordini di intervento ACA ODI e degli ordini di manutenzione ACA ODM;
- o. integrarsi completamente con il software di gestione delle letture attualmente in utilizzo dal fornitore del servizio;
- p. fornitura di un sistema di protocollo integrato all'interno della soluzione in modo da tracciare e gestire il flusso informativo interno ed esterno all'ente.

ART. 6 - ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

Per quanto riguarda la manutenzione di tutta l'infrastruttura software, l'Aggiudicatario dovrà garantire un servizio di manutenzione così come definita al punto 3.1 (4) del presente capitolato.

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

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

Questo servizio dovrà comprendere, al minimo:

- a. il controllo del livello prestazionale dei sistemi e l'esecuzione delle azioni migliorative;
- b. il monitoraggio dell'occupazione degli spazi su disco dei sistemi;
- c. le attività correlate al corretto funzionamento del software installato;
- d. l'aggiornamento delle procedure operative e della documentazione dei sistemi (procedure di salvataggio e di ripristino previste, procedure di manutenzione degli archivi, procedure di chiusura e ripartenza);
- e. gli aggiornamenti eventualmente necessari a seguito del rilascio di nuove release o service pack dei sistemi operativi;

- f. l'installazione e la disinstallazione dei sistemi e dei programmi di base, coperti da regolare licenza d'uso, qualora queste attività dovessero rendersi necessarie ai fini della manutenzione degli stessi;
- g. gli aggiornamenti formativi eventualmente necessari a seguito del rilascio di nuove release delle procedure applicative.

Il servizio di assistenza tecnica dovrà garantire il mantenimento di costanti livelli di usabilità di tutta l'infrastruttura software come definita all'art. 3.1, e la garanzia per ACA di esserne supportato adeguatamente nell'uso e nell'evoluzione del sistema, offrendo opportune e tempestive soluzioni ai problemi che dovessero insorgere.

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

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

- a. la raccolta delle segnalazioni relative ai malfunzionamenti applicativi;
- b. la presa in carico del problema;
- c. la risoluzione dei malfunzionamenti;
- d. il rilascio delle release aggiornate degli applicativi, allorquando essi siano stati modificati;

Ad ogni segnalazione ricevuta, relativa alla richiesta di intervento, per malfunzionamento, l'Aggiudicatario assegnerà un numero identificativo progressivo che sarà comunicato alla ACA.

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

ART. 7 - FORMAZIONE

L'appalto comprende anche gli oneri per la formazione all'utilizzo dell'infrastruttura software e delle parti applicative/gestionali da parte del personale indicato dalla ACA: in particolare, dovrà essere garantito un periodo minimo di formazione e/o affiancamento nei 4 mesi successivi al "go live" del sistema, presso la sede di ACA, della durata di 30 giornate/uomo on site senza l'aggravio di spese.

Il piano dei corsi verrà concordato tra le parti.

ART. 8 - CRITERI DI VALUTAZIONE

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50. con il metodo aggregativo-compensatore sulla base degli elementi di valutazione e secondo quanto riportato nel seguito

CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO
Punteggio Economico	
OFFERTA ECONOMICA	20
Punteggio Tecnico	
OFFERTA TECNICA	80
a) Piano di progetto - max p. 3	
b) Caratteristiche di pregio della piattaforma (facilità di utilizzo, Controlli, Compliance Normativa ARERA, aspetti migliorativi non previsti dal capitolato, ecc..) - max p. 8	
c) Team di progetto - max p. 2	
d) Infrastruttura Tecnologica ed Applicativa - max p. 5	
e) Funzionalità e Gestione dei Processi (CRM, Bollettazione, Fatturazione Preventivi e lavori, Fatturazione Elettronica, Bonus Sociale, Misura, Area Tecnica, Incassi e Credito, ecc..) - max p. 30	
f) Valutazione Service Level Agreement (SLA) - max p. 4	

g) Presidio Evolutivo Normativo - max p. 4	
h) Servizi a Richiesta max p. 4	
i) Tempi di messa in esercizio del sistema e rilasci - max p. 10	
l) Valutazione della demo funzionante in sede di commissione di gara - max p. 10	

In caso di parità di punteggio complessivo (punteggio economico + punteggio tecnico) prevarrà la migliore offerta tecnica; in caso di ulteriore parità, si procederà mediante sorteggio.

I criteri di valutazione dell'offerta tecnica ed economica verranno esplicitati nel disciplinare di gara.

L'offerente dovrà dimostrare, a seguito di specifica convocazione di ACA, presso un cliente dove il software è già operativo, presso la propria sede o presso la sede ACA, (in ambiente di produzione) le funzionalità dichiarate come già disponibili o parzialmente disponibili, con evidenza della percentuale di copertura dichiarata.

Il punteggio minimo per accedere alla fase di apertura delle buste di offerta economica è pari a 45.

L'aggiudicazione, così come risultante dal verbale di gara, è meramente provvisoria; si procederà all'aggiudicazione definitiva solo dopo l'esecuzione con esito positivo della verifica dei documenti e del totale assolvimento da parte dell'aggiudicatario di tutte le prescrizioni di gara.

ART. 9 - COSTO MANODOPERA

Il costo del personale in riferito all'ammontare dell'importo stimato dell'appalto è generato dai riferimenti della seguente tabella:

LIVELLO	ANNO 1	ANNO 2	ANNO 3	ANNO 4	DA ANNO 5 IN POI
6 (SESTO)	50% MANODOPERA 50% COSTI FISSI	55% MANODOPERA 45% COSTI FISSI	60% MANODOPERA 40% COSTI FISSI	65% MANODOPERA 35% COSTI FISSI	70% MANODOPERA 30% COSTI FISSI

ART. 10 - CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE

Il corrispettivo è determinato dal ribasso offerto sul canone posto a base d'asta e pari ad **Euro 1,20/PDP annuo + IVA esclusa per un numero di PDP pari a 200.000** e s'intende comprensivo di ogni onere relativo alla fornitura resa a regola d'arte.

La durata della fornitura è fissata in 5 anni rinnovabili per ulteriori 4 anni.

Il corrispettivo totale è pertanto fissato in 2.160.000 €.

Si precisa che il numero dei PDP è da considerarsi indicativo e potrà subire variazioni.

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

L'annualità, calcolata sulla base del numero delle utenze al 31.12 dell'anno precedente, verrà pagata in n. 6 rate bimestrali posticipate a 60 gg. data fattura, previa verifica dell'avvenuta esecuzione della prestazione e relativa predisposizione della certificazione a firma del Rup.

Al termine di ciascun anno solare (31.12), tenendo presente variazioni positive di utenze (in aumento), si procederà ad una operazione di conguaglio per le maggiori somme dovute all'aggiudicatario, fatto salvo per le variazioni inferiori allo 0,3%.

In caso di variazioni pari o superiori allo 0,3% del numero delle utenze, l'intera variazione formerà oggetto di conguaglio e sarà liquidata con il primo bimestre utile di fatturazione.

E' prevista da parte di ACA la possibilità di riscattare la licenza software per l'utilizzo completo e la gestione interna della soluzione software **dopo il terzo anno.**

Il ribasso d'asta offerto troverà applicazione anche sull'importo del riscatto riferito al periodo di riferimento come da tabella che segue:

400.000,00 € (cinquecentomila/00 euro)	Riscatto dopo il terzo anno
300.000,00 € (cinquecentomila/00 euro)	Riscatto dopo il quarto anno
200.000,00 € (cinquecentomila/00 euro)	Riscatto dopo il quinto anno e per i successivi in caso di rinnovo

Si richiede di precisare nell'offerta i costi di riscatto nelle varie annualità secondo lo schema della tabella precedente.

Le fatture bimestrali dovranno indicare chiaramente:

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

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

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

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

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

ART.11 – INVARIABILITÀ DEI CORRISPETTIVI

I corrispettivi offerti in sede di gara non potranno subire variazioni per tutto il periodo contrattuale definito in un quinquennio e per gli eventuali 4 anni del rinnovo.

ART. 12 – VALIDITÀ DELLA GRADUATORIA

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

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

ART. 13 – EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI CONTRATTO.

Successivamente all'aggiudicazione si addiverrà alla formale sottoscrizione del contratto. L'ACA si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di dare avvio alla prestazione contrattuale con l'emissione di apposito ordine anche in pendenza

della sottoscrizione del contratto a condizione che sia costituita e presentata la cauzione definitiva in conformità al Bando di gara. In tal caso, potrà anche farsi luogo alla liquidazione dei compensi spettanti alla ditta stessa.

ART. 14 – SUBAPPALTO

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

ART. 15 - SPESE, IMPOSTE E TASSE

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

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

ART. 16 - CESSIONE DEL CONTRATTO

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

ART. 17 - OBBLIGHI CONTRATTUALI - RESPONSABILE DEL CONTRATTO

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

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

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

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

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

ART. 18 – VERIFICA DI CONFORMITÀ E TEMPISTICHE DI MESSA IN FUNZIONE

Il Contratto ha una durata di 60 (sessanta) mesi oltre i primi 6 (mesi) necessari per lo start up del servizio (Fase 1). I 60 mesi decorreranno dalla data di attivazione del Servizio, a seguito del positivo esito delle attività di collaudo (Fase 2).

Nel corso della fase 1 ed entro il termine perentorio di sei (6) mesi decorrenti dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore dovrà procedere alla presa in carico ed alla predisposizione dell'infrastruttura informatica.

Al termine dei 60 mesi, se non viene utilizzata la facoltà del rinnovo, l'aggiudicatario si impegna a farsi parte diligente per agevolare le attività di porting sul nuovo Sistema Informatico in modo da garantire la continuità del servizio.

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

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

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

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

ART. 19 – ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

Sono a carico dell'Aggiudicatario:

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

ART. 20 – ORGANIZZAZIONE E OBBLIGHI IN MATERIA DI PERSONALE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ART. 21 – OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA

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

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

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

ART. 22 - PENALI

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

ACA si riserva inoltre la facoltà di verificare lo scostamento degli SLA (scostamento della prestazione del servizio rispetto al livello minimo che il prestatore deve garantire) effettivamente rilevati rispetto a quelli contrattualizzati all'interno della fornitura. In caso di uno scostamento superiore al 10% medio verrà applicata una penale pari a 0,07€/mese per pdp sul periodo oggetto della rilevazione degli SLA, precisando che la penale verrà applicata sull'intera percentuale di scostamento superiore al 10%.

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

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

ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER INADEMPIMENTO

Ai sensi dell'art. 1453 c.c., nel caso di accertato inadempimento rispetto alle obbligazioni oggetto del presente appalto, ACA provvederà a mettere formalmente in mora tramite raccomandata A/R l'Aggiudicatario, fissando contestualmente un termine finale essenziale non inferiore ai 30 (trenta) giorni, entro il quale adempiere compiutamente all'obbligazione.

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

ART. 24 - RISOLUZIONE ESPRESSA DEL CONTRATTO

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

- a. violazione delle disposizioni e degli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010 n.136 e s.m.i.
- b. mancato rispetto ripetuto degli obblighi retributivi, previdenziali ed assistenziali stabiliti dai vigenti contratti collettivi;
- c. frode, a qualsiasi titolo, da parte dell'Aggiudicatario nell'esecuzione prestazioni della fornitura affidata;
- d. ritardo nell'avvio delle fasi di attività e consegna superiore ai 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi rispetto ai tempi indicati all'art. 19;
- e. ingiustificata sospensione del servizio;

- f. cessione in tutto o in parte del contratto a terzi;
- g. inosservanza degli obblighi di riservatezza;

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

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

ART. 25 - RECESSO

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

- 1) giusta causa;
- 2) reiterati gravi inadempimenti dell'Aggiudicatario;

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

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

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

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

ART. 26 - NORME GENERALI

ART. 26.1 - RISERVATEZZA DEL CONTRATTO- TUTELA PRIVACY -TRATTAMENTO DEI DATI

Per la partecipazione alla gara, nonché per la stipula del contratto con l'aggiudicatario, è richiesto ai concorrenti di fornire dati ed informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del GDPR.

Responsabilità del trattamento dei dati personali.

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

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

- a. dovrà operare in modo che siano ridotti al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, secondo i perfezionamenti tecnici man mano disponibili, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- b. individuerà i soggetti "incaricati", definendone livelli di autorizzazione all'accesso ai dati e modalità di esecuzione delle attività demandate e formalizzandone ruolo e responsabilità ai sensi della disciplina vigente;
- c. trasmetterà tempestivamente al Titolare per il trattamento dei dati (Amministratore Delegato ACA) la documentazione anche tecnica delle misure adottate ed eventuali loro modificazioni;
- d. collaborerà con il Responsabile specificatamente designato a fornire ad ogni interessato dal trattamento, o da questi delegato, le risposte alle eventuali richieste formulate ai sensi degli artt.7,8,9 del D. Lgs. n° 196/03;

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

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

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

ART. 26.2 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

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

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

ART. 26.3 - FORO COMPETENTE

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

ART. 26.4 - RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTE

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

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

ART. 26.5 - NORMA DI CHIUSURA

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

IL DIRETTORE GENERALE

Ing. Bartolomeo Di Giovanni

firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.Lgs. n. 39/1993