

## **QUESITI 1**

Relativamente ai Vs. quesiti relativi all'art1:

**RIFERIMENTO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**ART 1: OGGETTO DELL'APPALTO**

**Punto 1: FORNITURA LICENZA DI UN SOFTWARE CREATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO:**

Al punto in oggetto si richiede la fornitura di licenza d'uso per un numero illimitato di utenti.

Di norma tutti i prodotti di mercato basati su Data Base commerciali hanno normalmente un costo per utente, ma soprattutto non risultano commercializzabili e pertanto non licenziabili a clienti finali nella formula "per utenti illimitati" : si chiede pertanto di definire il numero di utenti ritenuti necessari per le varie parti operative del Sistema Idrico Integrato.

In alternativa, si chiede invece di chiarire se è intenzione della Stazione Appaltante (avendo posto l'indicazione "per un numero illimitato di utenti ") chiedere la fornitura di un software esplicitamente basato su Data Base Open Source, pertanto non soggetto a vincoli di natura commerciale nella licenziabilità e pertanto senza vincoli nella definizione dei numeri di utenza.

Analogamente, si chiede anche per la componente Software Applicativo del Software Sistema Idrico Integrato, la definizione del numero di utenti necessari in quanto anche i Software applicativi di mercato sono licenziabili con una formula definita di utenti e non è formalmente ammessa la clausola "per utenti illimitati".

Analogamente si chiede se è intenzione della Stazione Appaltante (avendo posto l'indicazione "per un numero illimitato di utenti ") chiedere la fornitura di un Software Applicativo del Software Sistema Idrico Integrato esplicitamente basato su Open Source.

Sempre al punto in oggetto viene chiesto di fornire le licenze senza canoni di manutenzione se non per i servizi connessi all'oggetto dell'appalto.

In questo modo però con prodotti commerciali non si avrà diritto agli aggiornamenti tecnologici che il canone garantisce

### **RISPOSTA:**

Attualmente Cira conta 6 utenti ma non ci è possibile conoscere quali siano le prospettive di crescita del personale nei prossimi 5 anni. Di conseguenza richiediamo venga fornita una soluzione che ci permetta di non avere costi ulteriori rispetto a quelli previsti da capitolato per i prossimi 5 anni, indipendentemente dall'aumentare degli utenti. Sia per il database, sia per il software applicativo non importa se siano software commerciali o Open source, basta che abbiano i requisiti descritti nel capitolato.

Non sono state chieste licenze senza canoni di manutenzione, ma semplicemente è stato chiesto di indicare separatamente i canoni stessi, rispetto al costo una tantum delle licenze perpetue. Il totale tra licenze perpetue e canoni di manutenzione non dovrà comunque eccedere la base d'asta.

Relativamente ai vostri quesiti relativi all'art.2:

**ART. 2 CARATTERISTICHE OBBLIGATORIE DEI SISTEMI SOFTWARE PROPOSTI.**

**Punto A.**

**Reportistica completa contabile e statistica**

Si chiede di specificare in dettaglio cosa si intende e quali sono i report contabili e statistici richiesti, in considerazione che la piattaforma contabile vera e propria non è oggetto della fornitura.

Strumenti per il controllo di gestione e la business intelligence.

Si chiede di specificare in dettaglio quali sono gli elementi di controllo gestione da Voi richiesti. Le soluzioni di Controllo Gestione e Business Intelligence possono prevedere le più svariate analisi e la messa a disposizione di queste analisi prevede costi diversi a seconda di cosa viene richiesto nello specifico.

Gestione letture e censimento contatori attraverso funzionalità di pianificazione delle attività, suddivisione delle zone con selezione dalla mappa, assegnazione ai letturisti, acquisizione e validazione dei dati dagli strumenti di lettura

Nel punto in oggetto si chiede di poter suddividere le zone con selezione dalla mappa. A questo proposito si chiede se siete in grado di fornire i toponomi con le ubicazioni

precise degli sbocchi e relativi misuratori, georeferenziati da poter inserire su mappe generiche come Google Maps o Bing. Senza le indicazioni precise suindicate le selezioni sulla mappa non avranno gli elementi per poter fornire il risultato richiesto. In alternativa si chiede se siete dotati di un sistema GIS su WEB/APP che contenga tutti i punti di fornitura e le indicazioni dei misuratori che possa essere interfacciato.

Punto B. Attività di acquisizione, normalizzazione e migrazione delle anagrafiche utenze e delle ultime due letture dagli applicativi utilizzati dai comuni afferenti, in totale 18 comuni, con indicativamente 5-6 diverse tipologie di sistemi gestionali e/o banche dati. C.I.R.A fornirà per ciascun comune le informazioni di contatto dei responsabili e la tipologia di applicativi utilizzati. Sarà onere dell'aggiudicatario verificare con i responsabili dei vari comuni e le software house degli applicativi presenti le modalità necessarie per l'esportazione dei dati che dovrà in ogni caso essere garantita.

Al fine della corretta quantificazione delle attività di acquisizione e migrazione si richiede che ci vengano forniti i tracciati di export di questi dati previsti da questi software in questi 18 comuni.

Si chiede di fornire, per le 5-6 diverse tipologie di sistemi gestionali indicati :

- Le Caratteristiche dei software attualmente impiegati;
- I nominativi dei Prodotti Software e delle versioni in utilizzo operativo;
- I nominativi dei Produttori dei Software;
- Se il tracciato dei dati attuali è conosciuto dalla Stazione Appaltante;
- Se esiste un vincolo nei confronti dei fornitori attuali a rendere nota e pubblica la struttura dei dati attuali (oggetto poi della migrazione) nei confronti dell'Impresa subentante oppure nei confronti della Stazione Appaltante

In caso contrario si può oggettivamente fornire quotazione con import dati nel ns. sistema sulla base dei ns. tracciati a cui i fornitori dei software esistenti dovranno attenersi.

Per quanto riguarda la normalizzazione dei dati si richiede di esplicitare che cosa si intenda nel dettaglio. I. Gli applicativi proposti dovranno essere installati ed ospitati presso infrastruttura server a scelta e cura del fornitore con caratteristiche meglio descritte all'art. 6. Gli applicativi dovranno essere fruibili in maniera ottimale da parte di tutti gli utenti contemporanei attraverso la rete internet con connettività standard best effort, anche se non particolarmente performante (es. ADSL 7Mbit).

Gli applicativi proposti saranno accessibili via WEB e/o Remote Desktop, i limiti all'accesso o alla fruibilità delle risorse sono legate alla qualità della rete dati messa a disposizione e non degli applicativi. Ai fini di fornire un puro dato indicativo di best performance si richiede indicazione del numero degli utenti che devono accedere contemporaneamente e se da un solo punto o più punti e se su tutti i punti c'è la stessa connettività o se diversa. Si consiglia comunque di strutturare la connettività con una linea principale e una diversa di backup e/o load balancing a garanzia della continuità di accesso, anche in previsione di utilizzo di un centralino IVR

K. Attività di supporto alle principali attività di backoffice

**Si chiede di chiarire se le attività di supporto e affiancamento al backoffice sono da intendersi da erogare on-site o da remoto**

**L. Attività di consulenza e supporto alla definizione dei requisiti per la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (Delib. AEEGSI 655/2015)**

Si chiede di chiarire a quale titolo nell'appalto che ha per oggetto la “FORNITURA LICENZA DI UN SOFTWARE CREATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO” venga richiesta attività specifica di consulenza normativa. Noi possiamo garantire che la soluzione fornita adempie ai dettami della normativa in questione e in grado di redigere tutte le reportistiche previste dall'AEEGSI. Le altre attività possono essere erogate ma a fronte di un appalto per consulenza e supporto normativo più generale e non legato al software fornito.

**M. Integrazione con il software ERP Teamsystem Gamma Enterprise attraverso la predisposizione di tracciati record o web services da concordare con la società Data Consult srl, attuale fornitore e manutentore della piattaforma ERP in uso presso C.I.R.A. srl**

Si richiede di dettagliare il livello di integrazione previsto tra billing e soluzione gestionale esistente.

**N. Soluzione telefonica con risponditore automatico e centralino virtuale con menù di scelta ad albero e funzioni interattive, o analogo servizio erogato tramite call center specializzato, per la gestione delle chiamate di pronto intervento secondo i criteri imposti dalle delibere AEEGSI 655/2015 e s.m.i. e AEEGSI 218/2016 e s.m.i., inclusi tutti gli eventuali costi telefonici e di servizio in forma forfettaria per l'intero periodo contrattuale. Il servizio dovrà essere integrato con il sistema gestionale fornito a cui avrà accesso, a titolo di esempio, per la consultazione delle anagrafiche, dei dati di impianto e della eventuale situazione contabile. Dovrà essere consentito a C.I.R.A. s.r.l. il continuo monitoraggio della qualità del servizio attraverso opportuni cruscotti o reportistica e dovrà essere fornita la reportistica sulla qualità del servizio conforme all'invio della stessa alla AEEGSI come previsto dalla normativa.**

Si chiede di precisare se:

Si tratta della fornitura di un centralino IVR aziendale cui agganciare anche i 2 numeri verdi per richiesta informazioni e pronto intervento: in questo caso è necessario sapere quanti sono gli utenti aziendali e di conseguenza apparati da fornire tra base e risponditori evoluti. In più è necessario sapere quali sono le linee a disposizione e se performanti.

Si tratta di della fornitura del servizio di call center per pronto intervento e servizio informazioni è necessario sapere le SLA richieste e il numero operatori previsto

In tutti i casi occorre avere un numero indicativo delle chiamate previste al giorno per tipologia e durata (dati di stima approssimativa ovviamente) sui numeri verdi per dimensionare la mole dei dati/conversazioni che devono essere salvati e backupati per almeno 5 anni. In alternativa si richiede una vostra quantificazione in Gb per i 5 anni previsti.

Si richiede inoltre di precisare se siete già dotati o meno dei numeri verdi necessari.

**RISPOSTA:**

In generale, essendo la prima installazione di un software di gestione del SII, non possiamo fornire un dettaglio della reportistica o delle funzionalità di controllo di gestione o Business intelligence. Lasciamo libertà alle ditte concorrenti di proporre e descrivere quanto già in dotazione delle loro soluzioni software. Le esigenze sono comunque almeno in partenza quelle generiche di chi opera per il SII

Si richiede una mappa che permetta l'identificazione delle utenze già a partire dell'indirizzo indicato in anagrafica. Il censimento contatori è ancora da realizzare, attraverso gli applicativi oggetto di gara. Una volta realizzato si potrà avere sulla stessa mappa una georeferenziazione più precisa delle utenze

I software attualmente censiti da cui migrare anagrafiche utenze e ultime letture sono i seguenti:

sintecop - ghi	<a href="http://www.sintecop.it/hh/index.php">http://www.sintecop.it/hh/index.php</a>
piranha siscom	<a href="http://www.siscom2001.it/DettaglioProdotto/tabid/3834/Default.aspx?IDProgramma=18">http://www.siscom2001.it/DettaglioProdotto/tabid/3834/Default.aspx?IDProgramma=18</a>
C&C SISTEMI	<a href="http://www.cecsistemi.it/Default.aspx?pageid=page559">http://www.cecsistemi.it/Default.aspx?pageid=page559</a>
Sintecop-Ghi	<a href="http://sac5.halleysac.it/sintecop/hh/index.php">http://sac5.halleysac.it/sintecop/hh/index.php</a>
Engineering	<a href="http://www.eng.it">Htto://www.eng.it</a>

I tracciati attuali non sono conosciuti ma non esistono particolari vincoli con le software houses indicate. Sarà nostra cura mettervi in contatto con i referenti comunali per ciascuno dei 18 comuni da cui è necessario esportare i dati.

Le attività di supporto alla fatturazione e backoffice si intendono da remoto

Non si richiede consulenza normativa, ma semplicemente supporto nella corretta configurazione e corretto utilizzo del software e dei suoi processi al fine di adempiere alle normative esistenti.

Per quello che riguarda l'integrazione con l'ERP Team System non abbiamo ancora definito il dettaglio dei dati da scambiare tra i due applicativi. Si richiede di valutare con la software house quali possano essere i metodi e le tipologie di dati scambiabili.

Cira provvederà a dotarsi di adeguate linee dati presso la sua sede, ma le tecnologie attualmente disponibili in zona non consentono di ottenere particolari performance, In ogni caso, almeno nella fase iniziale, gli utenti contemporanei connessi non saranno più di 5-6

Per quello che riguarda la soluzione telefonica si richiede come indicato un centralino virtuale in grado di gestire in autonomia le chiamate del pronto intervento o analogo servizio erogato da call center specializzato. Cira è già dotata di centralino telefonico e numeri verdi, utilizzabili per lo sportello negli orari diurni, ma non è strutturata per la gestione del pronto intervento H24 7 giorni su 7, motivo per cui ritiene di automatizzare o esternalizzare il servizio.

Non avendo mai erogato analogo servizio, non siamo in grado di stimare il numero delle chiamate o altri valori legati allo stesso. Si chiede di fornire una soluzione forfettaria stimata in base al numero delle utenze indicato (18.000 circa)

**Relativamente ai vostri quesiti relativi all'art.7:**

**Art.7 CONSEGNA E COLLAUDO**

**Il termine per la consegna completa della fornitura è fissato in 60 giorni dalla data del contratto.**

**Si chiede di specificare se i dati da migrare siano da ritenersi già disponibili alla data del contratto e se eventuali ritardi nella fornitura degli stessi comportino la revisione della data di inizio.**

**RISPOSTA:**

Un eventuale ritardo nella data di fornitura dei dati dai comuni afferenti comporterà una proroga dei termini di consegna, proporzionale al ritardo stesso.