

CAPITOLATO TECNICO

**INDAGINE INFORMALE DI MERCATO APERTA**  
(art. 36, comma 2, lett. a), D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.)

**PER L’AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO DI MANTENIMENTO E SVILUPPO  
DEL PORTALE DEL GRUPPO SALERNO ENERGIA WWW.SOLSALERNOENERGIA.IT  
E LA RELATIVA APP PER SMARTPHONE E TABLET,  
SUA INTEGRAZIONE CON L’APPLICATIVO NETA H2O E ADEGUAMENTO  
AGLI STANDARD TECNICI E COMUNICATIVI DI CUI ALLE LINEE GUIDA  
SULL’ACCESSIBILITÀ DEI SITI WEB E DELLE APPLICAZIONI MOBILI DEGLI ENTI PUBBLICI**

*RDA SEH N. 1162/19*

**CIG ZDB2BAECF6**

### **1) Premesse**

Salerno Energia Holding S.p.A., capogruppo del Gruppo Salerno Energia, detiene partecipazioni in società operative nel settore delle Public Utilities, in particolare per quel che concerne le forniture di acqua, luce e gas. Fra i maggiori punti di attenzione vi sono il rapporto col cliente finale e la comunicazione tempestiva di informazioni da/verso di esso. Le più importanti informazioni da trattare sono i dati relativi ai consumi, alla fatturazione, ai pagamenti, eventuali variazioni anagrafiche e/o comunicazioni generiche tra la società ed i clienti finali.

Dal mese di novembre 2017 è operativa, in tal senso, la piattaforma di Sportello online (di seguito anche "SOL") [www.solsalernoenergia.it](http://www.solsalernoenergia.it), un sistema di interfacciamento WEB tra gli utenti / futuri clienti dei servizi offerti dal gruppo Salerno Energia ed i sistemi gestionali (CRM) con i quali essi vengono erogati. Allo stato dell’arte il sistema si interfaccia con i seguenti database:

- Servizio Idrico erogato da Salerno Sistemi S.p.A.
- Servizio di fornitura di Energia (GAS) erogato da Salerno Energia Vendite S.p.A.(SEV|Iren S.p.A.).

Per il secondo punto in elenco c’è da evidenziare che, seppure la piattaforma ad oggi sia perfettamente operativa, il servizio verrà dismesso con l’adozione del nuovo gestionale per la Salerno Energia Vendite S.p.A. (prevista per il 1° quadrimestre del 2020).

Si premette che la piattaforma è stata sviluppata per evoluzioni future ed implementazione di CRM WEB anche per gli altri servizi erogati dal Gruppo. A titolo di esempio, anche se non esaustivo: Servizio Lampade Votive, Fitti attivi, Riscossione Tasse Comunali, Servizio di Fognatura e depurazione, questi ultimi due recentemente acquisiti da Salerno Sistemi e quindi di necessaria implementazione nella piattaforma SOL.

Il sistema SOL, pur basandosi su un nucleo unico, si presenta all’utente finale sottoforma di:

- Portale WEB, accessibile da tutti i WEB browser (a titolo esemplificativo anche se non esaustivo: Mozilla Firefox, Explorer, Chrome, Edge, Opera, etc.);
- APP per telefoni cellulari (Android ed IOS)

Il sistema si interfaccia con i gestionali aziendali attraverso delle API (sostanzialmente Viste dedicate nei DB Aziendali) sviluppate dall’ICT di Salerno Energia Holding S.p.A. L’oggetto afferisce all’intero sistema (piattaforma WEB, piattaforma APP e tutti i sottosistemi ad essi collegati e sviluppati nell’ambito del contratto originario dalla precedente contraente).

## 2) Oggetto del servizio richiesto

1. Mantenimento e sviluppo delle funzionalità presenti sul portale;
2. Assistenza correttiva ad eventuali malfunzionamenti riscontrati durante la durata del contratto;
3. Assistenza adeguativa ad eventuali variazioni del quadro normativo e regolamentare vigente o delle necessità della committente;
4. Supporto alla società nell'aggiornamento, il mantenimento e lo sviluppo degli standard tecnici e comunicativi di cui alle linee guida sull'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici (rif. Art. 2, comma 2, lett. a) e 11 della Legge n. 4/2004 e ss. mm. e ii., aggiornato alle Linee Guida per il design per i servizi web della Pubblica Amministrazione, come da avviso pubblico ss. mm. e ii. ), predisposte e periodicamente aggiornate da AGID e al d. lgs. n. 82/2005;
5. Compilazione della dichiarazione di accessibilità e definizione degli obiettivi di accessibilità di cui alle linee guida predisposte e periodicamente aggiornate da AGID;
6. Supporto alla società nella procedura di rilascio, da parte di AGID, del logo di accessibilità;
7. Implementazione, sviluppo e attivazione servizi SPID e Pago PA;
8. Rilascio della cookie e privacy policy;
9. Rilascio aggiornamenti App e interfaccia con marketplace Android e iOS;
10. Definizione di un listino prezzi, da tener fermo per tutta la durata dell'affidamento, contenente il costo per eventuali richieste evolutive / integrative alla piattaforma non evidenziate nel presente Avviso da considerarsi come costo aggiuntivo non preventivabile in sede di Avviso Pubblico ad offrire e, pertanto, da considerarsi come definizione economica anticipata di un costo a giornata per tipologia di richiesta evolutiva\integrativa alla piattaforma.

### NOTA BENE

Si precisa, altresì, che la APP sviluppata e/o riprogrammata sarà di esclusiva proprietà della Stazione Appaltante ai sensi ed effetti dell'art. 69 del CAD (D. Lgs. n. 82 del 2005 e ss.mm. e ii.)

I punti da 1 a 9, del presente punto, devono essere inclusi “a corpo” nell’offerta; per il punto 10, invece, si richiede una proposta economica contenente il costo h/gg/uomo differenziato per:

- Attività di analisi;
- Attività di sviluppo;
- Attività di avviamento, formazione, rilascio manuali di uso e “messa in esercizio”;

Ciascun punto dell'elenco sopra riportato si intende riferito al sistema “SOL” sia nella sua accezione di portale web, sia nell’accezione di App per smartphone.

Obiettivi fondamentali da raggiungere, oltre alla corretta implementazione delle funzionalità richieste, sono:

- Facilità di utilizzo;
- Progettazione grafica semplice, intuitiva e di forte impatto;
- Design curato e funzionale;
- Icona attraente;
- Possibilità di modifica della struttura e delle voci di menu da parte della società committente;
- Compatibilità con i browser più usati;
- Capacità adattativa (visualizzazione anche su device portatili);
- Sorgenti open source;
- Architettura moderna;
- Linguaggio di programmazione web preferito: PHP;

- Compatibilità con tutti i tipi di sistema: dovrà essere fruibile su smartphone e tablet e modelli mobili con differenti sistemi operativi tra i quali, a titolo meramente esemplificativo anche se non esaustivo Android, iOS come meglio specificato di seguito:
  - Android dalla versione SDK 3.0 Honeycomb INCLUSA;
  - IOS, versioni supportate, al momento in cui si pubblica il presente Capitolato Tecnico, dal relativo Market place;(Per ognuna di queste famiglie devono essere supportati tutti gli smartphone ed i tablet in commercio);
- Riferimento tecnico dedicato, con risoluzione delle problematiche entro le 24 ore solari dalla richiesta.

Caratteristiche preferenziali della società aggiudicataria sono la proattività e la capacità di proporre alla committente soluzioni innovative per il miglioramento e il costante aggiornamento dello sportello online [www.salsalernoenergia.it](http://www.salsalernoenergia.it) e della relativa App, le cui architetture di sistema verranno fornite in fase di esecuzione all'O.E. aggiudicatario.

#### NOTA BENE

Si precisa, tuttavia, che trattandosi di un'indagine informale di mercato, essa verrà aggiudicata all'impresa che avrà offerto il prezzo più basso sul totale prezzo indicato come a base d'asta.

Alla società aggiudicataria sarà richiesto che i file sorgenti vengano trasferiti a Salerno Energia Holding S.p.A.

### 3) Funzioni base già presenti su SOL

#### Funzioni senza log-in

- Info sul Gruppo
- Invio mail per segnalazione reclami, suggerimenti, richieste informazioni (gas ed acqua)
- Chiamare il Numero Verde (gas ed acqua)
- Chiamare il Pronto Intervento gas (per località)
- Chiamare il Pronto Intervento acqua
- Elenco sportelli + orari con geolocalizzazione
- Info su promozioni (gas e luce)
- Tariffe + agevolazioni tariffarie (gas, luce ed acqua)
- Calendario fatturazione (gas, luce ed acqua)
- Assistenza App (come utilizzarla, segnala un problema)
- News
- Info su metano per autotrazione
- Info su mobilità elettrica
- Elenco fontane pubbliche
- Promozioni legate all'utilizzo della App

#### Funzioni con log-in

- Pagina di accesso/registrazione e scelta della tipologia di fornitura (acqua o gas)
- Istruzioni per l'uso (in calce a tutte le pagine)
- I tuoi dati - con procedura di recupero e modifica password
- Bollette
  - Archivio bollette

- Info su bollette
- Pagamento bollette (carta di credito, Paypal, ecc.)
- Attivazione addebito SEPA
- Attiva bolletta email e rettifica email per invio bolletta
- Richiesta rateizzazione e stato avanzamento piano di rientro
- **Consumi**
  - Autolettura
  - Storico delle letture
  - Storico consumi
- **Contratto**
  - Dati del contratto
- **Richieste**
  - Informazioni
  - Reclami
  - Stato avanzamento richieste
- **Contatti**
- **Informativa sulla privacy** (in calce a tutte le pagine)

La piattaforma è strutturata in modo da supportare iniziative di marketing di prossimità, che non sono state, tuttavia, ancora avviate dalla società.

#### 4) Nuove implementazioni e richieste di miglioramento, da includere nell'ambito del presente contratto:

- *Miglioramento e snellimento del processo di registrazione SSO;*
- *Miglioramento del processo di acquisizione delle auto letture;*
- *Miglioramento del processo di attivazione e disattivazione servizi gratuiti (servizi memo, attivazione addebito in conto, ecc.)*
- *Aggiornamento dell'interfaccia grafica per sviluppo degli standard tecnici e comunicativi di cui alle linee guida sull'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici (rif. articolo 11 della Legge n. 4/2004 e ss.mm.ii., Linee Guida per il design per i servizi WEB della Pubblica Amministrazione), predisposte e periodicamente aggiornate da AGID;*
- *Implementazione di una BOT CHAT dotata di Artificial Intelligence<sup>1</sup> per l'automazione di una parte del Servizio Clienti;*
- *Inserimento nuovi Servizi Alert: sospensioni idriche, invio lettura (gas ed acqua); scadenza/pagamento bollette.*

La Società aggiudicataria dovrà garantire lo svolgimento dei servizi attraverso la presentazione delle modalità organizzative del progetto, con specifica indicazione del cronoprogramma delle attività. Tale progetto dovrà altresì comprendere il monitoraggio e la verifica dei risultati raggiunti.

Tutte le attività connesse all'implementazione dei servizi richiesti saranno realizzate con la supervisione di Salerno Energia Holding S.p.A..

Per quanto concerne la gestione dell'applicativo, l'Aggiudicatario si impegnerà a garantire autonomia di gestione, tramite CMS, di tutte le sezioni del portale e della App.

L'aggiudicatario dovrà rendere il servizio di consulenza qualificata e assistenza tecnica per tutto il periodo del contratto.

Il concorrente aggiudicatario dovrà elaborare un piano di formazione teorica e pratica, per il personale di Salerno Energia Holding S.p.A., relativo alle nuove funzionalità sviluppate sull'applicativo.

---

<sup>1</sup> **Artificial Intelligence:** la soluzione dovrà essere conforme alla Convenzione 108 recante le [Linee-guida in materia di intelligenza artificiale e protezione dei dati](#).

## 5) Importo a base d'asta

L'importo a base d'asta è stimato in € 13.000,00 (euro tredicimila/00) + IVA, così suddivise:

Per il primo anno:

- Pagamento del 23 % (**ventitré per cento**), dell'importo di aggiudicazione oltre IVA, previa emissione di fattura annuale anticipata da pagarsi a 30 gg. d. r. f. dalla data dell'avvio dell'esecuzione da attestarsi a mezzo verbale di avvio dell'esecuzione a firma del Responsabile dell'Esecuzione della presente Commessa e del Referente della Società Appaltatrice;

Per il secondo anno:

- Pagamento del 23 % (**ventitré per cento**) dell'importo di aggiudicazione oltre IVA, previa emissione di fattura a da pagarsi a 30 gg. d. r. f. dalla data dell'avvio dell'esecuzione del secondo anno di servizio previo rilascio di verbale di corretta esecuzione della conduzione dei servizi in appalto per il primo anno a firma del Responsabile dell'Esecuzione della presente Commessa e del Referente della Società Appaltatrice;

Per il terzo anno:

- Pagamento del 23 % (**ventitré per cento**) dell'importo di aggiudicazione oltre IVA, previa emissione di fattura a da pagarsi a 30 gg. d. r. f. dalla data dell'avvio dell'esecuzione previo rilascio di verbale di corretta esecuzione della conduzione dei servizi in appalto per il secondo anno a firma del Responsabile dell'Esecuzione della presente Commessa e del Referente della Società Appaltatrice;

N.B.: I pagamenti, per ogni Stato Avanzamento dell'Esecuzione potranno essere sospesi in caso di comprovate irregolarità in corso di esecuzione dei servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico.

Pagamento UNA TANTUM pari al 31 % (**trentuno per cento**), dell'importo di aggiudicazione oltre IVA, previa emissione di fattura da pagarsi a 30 gg. d. r. f. dalla data di emissione di verbale di collaudo della pubblicazione della nuova interfaccia web ed app accessibile, come da dettaglio di cui al punto 4 del presente avviso a firma del Responsabile dell'Esecuzione della presente Commessa e del Referente della Società Appaltatrice.

## 6) Durata dell'affidamento, luogo e modalità di esecuzione

L'affidamento del servizio, come sopra descritto e richiesto, completo di tutte le prestazioni, e le attività connesse, accessorie e funzionali, avrà durata di 3 (tre) anni dalla data di esecuzione del contratto.

L'affidamento avrà luogo presso la sede principale della committente, sita in Salerno, alla via Stefano Passaro nr. 1, e/o presso tutte le sue succursali; alternativamente, per gli interventi possibili in connessione remota, il luogo di esecuzione del contratto sarà la sede lavorativa dell'aggiudicataria e/o le sue eventuali succursali. Sarà cura del concorrente fornire l'elenco delle sedi fisiche di lavoro dalle quali intende svolgere attività in remoto.

Per l'assistenza e manutenzione, l'aggiudicatario erogherà tutti i servizi richiesti dalla committente a partire dalla data di esecuzione del contratto.

Per lo sviluppo delle nuove funzionalità di cui al punto 4 del presente capitolato dovrà essere sviluppata una pianificazione attraverso una fase di analisi in concerto con la committente a partire dalla data di esecuzione del contratto. Terminata la suddetta fase di analisi, l'aggiudicatario dovrà presentare un cronoprogramma delle attività per il rilascio delle funzionalità di cui al punto 4 del presente capitolato, il cui termine finale non dovrà superare i 365 giorni solari dalla data di esecuzione del contratto.

## 7) Livelli minimi di servizio e penali

### a) Classificazione delle tipologie di richiesta di assistenza.

Ai fini della classificazione, vengono adottati tre livelli di criticità delle richieste di assistenza.

- **Livello 1 - critico:** tutte le richieste per risolvere problemi bloccanti che impediscono totalmente o parzialmente il funzionamento di parti essenziali della piattaforma - a titolo esemplificativo, non esaustivo, indisponibilità del sito, impossibilità di log-in, impossibilità a fruire delle informazioni di utenza, ecc.; ovvero, richieste di adeguamento funzionale per rispondere a specifiche esigenze normative;
- **Livello 2 - severo:** tutte le richieste per risolvere problemi non bloccanti, ma che inficiano il corretto funzionamento del sito e che possono aggravarsi nel perdurare dell'anomalia - a titolo esemplificativo, non esaustivo, rallentamenti dovuti a riduzione delle performance, problematiche che possono essere aggirate con metodi alternativi, malfunzionamenti minori della piattaforma;
- **Livello 3 - lieve:** tutte le richieste per risolvere problemi non bloccanti, ma che inficiano il corretto funzionamento del sito - a titolo esemplificativo, non esaustivo, rallentamenti dovuti a riduzione delle performance, problematiche che possono essere aggirate con metodi alternativi, malfunzionamenti minori della piattaforma, risposta a richieste tecniche di utilizzo della piattaforma da parte degli utenti.

#### b) SLA - Service Level Agreement

1. **Tempo di risoluzione delle problematiche critiche:** 4 ore lavorative dalla prima segnalazione;
2. **Tempo di risoluzione delle problematiche severe:** 8 ore lavorative dalla prima segnalazione;
3. **Tempo di risoluzione delle problematiche lievi:** 2 giorni lavorativi dalla prima segnalazione.
4. **Risposta a richieste di assistenza telefoniche tramite il numero dedicato comunicato dall'aggiudicatario:** 90% delle chiamate;
5. **Tempo di risposta (richiamata) alla richiesta di assistenza telefonica tramite il numero dedicato comunicato dall'aggiudicatario:** 60 minuti;
6. **Risposta a richieste di assistenza a mezzo email:** 100%
7. **Tempo di risposta a richieste di assistenza a mezzo email:** 1 giornata lavorativa.

#### c) Penali

- **Mancato rispetto del punto b.1:** Euro 25,00 per ogni ora eccedente il tempo massimo di risoluzione;
- **Mancato rispetto del punto b.2:** Euro 10,00 per ogni ora eccedente il tempo massimo di risoluzione;
- **Mancato rispetto del punto b.3:** Euro 10,00 per ogni giorno eccedente il tempo massimo di risoluzione;
- **Mancato rispetto del punto b.4:** Euro 15,00 per ogni mancata risposta oltre il 90%;
- **Mancato rispetto del punto b.6:** Euro 15,00 per ogni mancata risposta;
- **Ritardo rispetto al limite massimo di rilascio delle nuove funzionalità di cui al punto 4 del presente capitolato:** Euro 5,50 per giorno di ritardo oltre il termine massimo di cui al punto 6 del presente capitolato.

#### 8) Informazioni finali

Per eventuali chiarimenti e/o per l'eventuale effettuazione di un sopralluogo tecnico preliminare, è possibile rivolgersi al Responsabile del Procedimento, solo ed unicamente a mezzo della piattaforma Traspare ® nelle modalità guidate dalla stessa.

Il presente Avviso, essendo finalizzato esclusivamente ad acquisire un preventivo - offerta, non ha alcun effetto vincolante per Salerno Energia Holding S.p.A., che si riserva la facoltà, dandone idonea motivazione, in ogni momento, di annullare o revocare il presente Avviso, di non pervenire all'affidamento o di non stipulare il contratto senza incorrere in responsabilità e/o azioni di richiesta danni e/o indennità e/o compensi da parte degli offerenti e/o affidatari, neanche ai sensi degli artt. 1337 e 1338 del Codice Civile.

L'affidamento avverrà conformemente al D. Lgs. n. 50/2016 e ss. mm. e ii. (Codice dei Contratti) e i pagamenti dovranno essere conformi alla L. n. 136/2010 (Tracciabilità dei flussi finanziari) e ss. mm. e ii..

**9) Privacy e accesso agli atti amministrativi**

I dati personali forniti dagli offerenti, obbligatori per le finalità connesse alla procedura, saranno trattati da Salerno Energia Holding S.p.A. conformemente alle disposizioni del D. Lgs. n. 196/2003 e ss. mm. e ii. così come integrato dal Regolamento UE (GDPR) n. 2016/679 e saranno comunicati ai terzi solo per motivi inerenti la stipula e la gestione del contratto. Le imprese offerenti e gli interessati hanno facoltà di esercitare i diritti previsti dalla Legge stessa.

Il testo del presente avviso è reperibile sul sito Internet [www.salernoenergia.it](http://www.salernoenergia.it), sezione gare in corso, sul sito della CUC del Gruppo Salerno Energia alla sezione Gare in corso.

Salerno, 22.01.2020

Il RUP

**Vincenzo Falcone**

copia analogica sottoscritta con firma a mezzo stampa  
predisposta secondo l'articolo 3 del D.lgs 39/1993 e l'articolo 3bis,  
comma 4bis del Codice dell'amministrazione digitale