

FORNITURA DI UN SISTEMA DI TELEGESTIONE

CAPITOLATO TECNICO

20 settembre 2018

INDICE

1 INTRODUZIONE

- 1.1 LA SOCIETA' Edyna Srl
- 1.2 Edyna IN NUMERI

2 FORNITURA

- 2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA
- 2.2 TEMPI DELLA FORNITURA
- 2.3 LUOGHI COINVOLTI NELLA FORNITURA

3 REQUISITI DELLA FORNITURA

- 3.1 APPROCCIO DI PROCESSO
- 3.2 CONFORMITA' NORMATIVA
- 3.3 REQUISITI FUNZIONALI
- 3.4 ALTRI REQUISITI
 - 3.4.1 REFERENZE
 - 3.4.2 CONFORMITA' LEGISLATIVA DEL FORNITORE
 - 3.4.3 CERTIFICAZIONI
 - 3.4.4 SUPPORTO PER LA PREDISPOSIZIONE E LA GESTIONE DEGLI AMBIENTI OPERATIVI
 - 3.4.5 AMBIENTI OPERATIVI
 - 3.4.6 PROCEDURE DI SYSTEM MANAGEMENT
 - 3.4.7 MIGRAZIONE DATI
 - 3.4.8 MANUTENZIONE

4 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

1 . INTRODUZIONE

1.1 LA SOCIETA'

Il gruppo Alperia, costituito nel 2016, è attivo nel settore energetico a 360 gradi: con impegno e senso di responsabilità si adopera per garantire un approvvigionamento energetico sicuro e sostenibile per l'Alto Adige attraverso l'utilizzo di risorse locali e rinnovabili. Tramite le società del gruppo, Alperia è attiva nella produzione, nella distribuzione e nella vendita di energia e nei servizi energetici.

Edyna Srl, società al 100% di Alperia SpA, nasce il primo luglio del 2016 dalla fusione di Selnat Srl e Azienda Energetica Reti. Edyna si occupa della distribuzione di energia elettrica e gas, assicurando lo sviluppo, l'ampliamento e la manutenzione della rete e la telegestione dei contatori.

Rete Elettrica: Edyna gestisce una rete AT, MT e BT di circa 9.000 km con impianti primari e cabine MT/BT. I POD serviti sono circa 230.000. Edyna fornisce, inoltre, il servizio di telegestione a ulteriori 12.000 POD di diversi distributori del territorio dell'Alto Adige. Per quanto riguarda la BT, sia Edyna sia gli altri distributori, sono equipaggiati con contatori di produzione Enel.

Il personale attualmente in organico ammonta a 330 unità, di cui operativi 180. Gli operativi hanno in dotazione Smartphone Samsung Note4 e Note8 attraverso i quali svolgono le attività in campo di colloquio con i misuratori e consuntivazione degli ordini di lavoro in termini anche di materiali utilizzati e ore impiegate. Oltre al personale Edyna, operano in campo gli operativi degli altri distributori per le reti di competenza e imprese terze a supporto dell'attività della distribuzione (per esempio per la raccolta delle letture in campo).

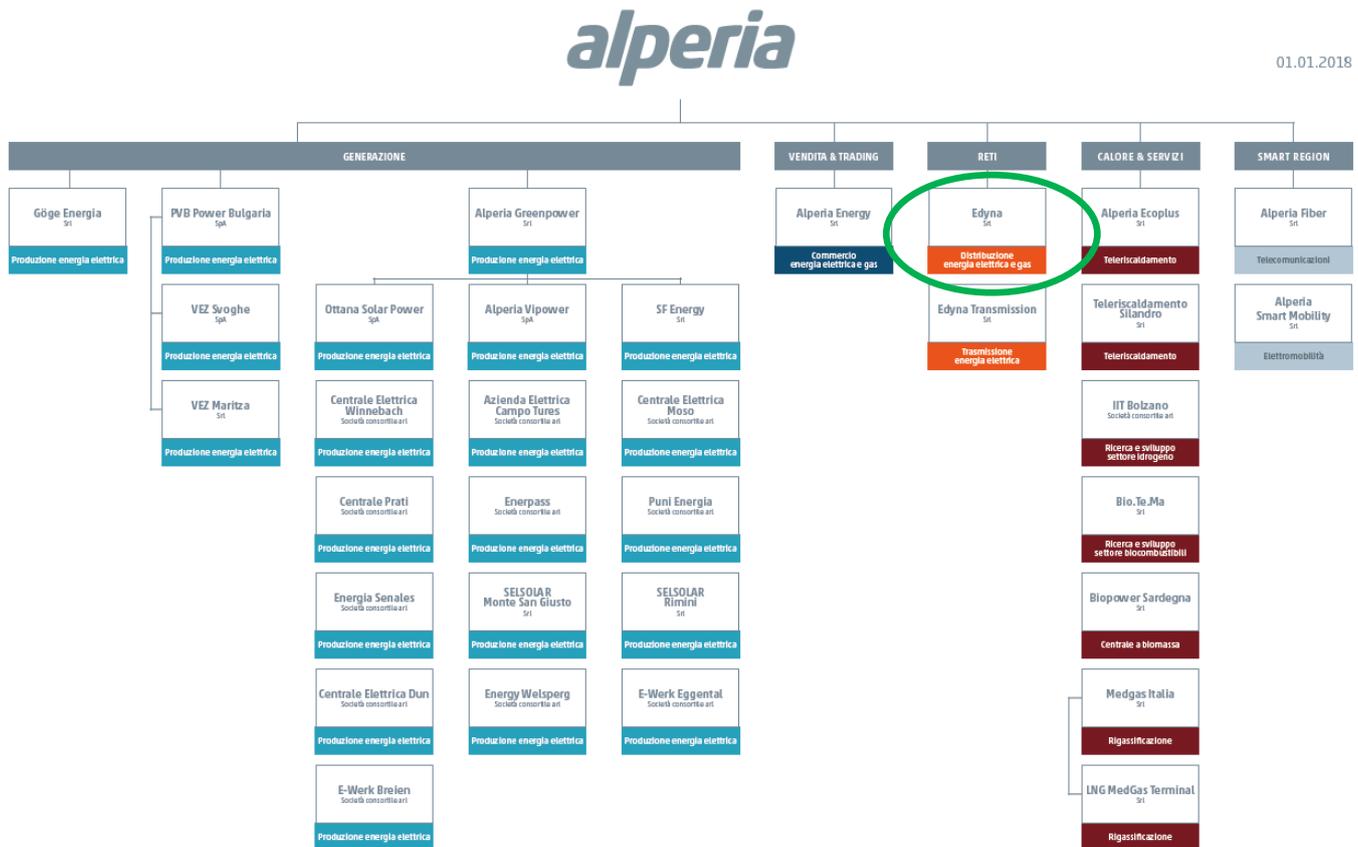
In conformità all'art.11 dell'allegato A della delibera AEEG 11/07 e SMI "Testo integrato Unbundling" in tema di separazione funzionale dell'attività di distribuzione dell'energia elettrica, Edyna ha istituito il gestore indipendente individuandolo nei membri del Consiglio di Amministrazione.

La sede legale e operativa è situata in Via Lungo Isarco Sinistro, 45a - 39100 Bolzano. Altre 6 sedi operative sono dislocate sul territorio della Provincia.

pec: edyna@pec.edyna.net

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito <http://www.edyna.net>

Illustrazione del gruppo societario:



1.2 Edyna IN NUMERI

Numero utenti del sistema	50
Numero utenti per interfaccia web	25
Numero utenti per gli Smartphone	200
Numero di punti di prelievo (POD) Edyna	230.000
Numero di punti di prelievo (POD) altri	12.000
Connessioni attive (produttori)	5.500
Numero di POD in MT/AT	1.500
Km rete Bassa Tensione	5.100
Km rete Media Tensione	3.450
Km rete Alta Tensione	140
GWh di Energia Elettrica distribuita	2.500
Cabine primarie	80
Cabine secondarie	4.000
Comuni serviti	95
Sedi operative con unità operative	7
Altri distributori/altre reti servite	4

2. FORNITURA

2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della fornitura è un sistema di telegestione che supporti l'attività propria della distribuzione elettrica per le proprie reti e consenta di fornire pari servizio ad altri distributori del territorio. Il prodotto deve essere multAzienda (possibilità di gestire più società) per soddisfare sia le esigenze proprie di Edyna sia dei propri clienti distributori del territorio

Il sistema di telegestione si deve integrare nella mappa applicativa attuale di Edyna eseguendo gli ordini di lavoro provenienti dal sistema gestionale e ricevendone gli adeguati ritorni; deve, anche, essere in grado di integrarsi con applicativi di altri distributori ai quali Edyna mette a disposizione l'applicativo stesso o quantomeno le sue funzionalità. Inoltre, deve possedere una sua interfaccia di gestione nel caso sia utilizzato stand alone.

In vista dell'introduzione dello Smart Meter di seconda generazione, la Società intende dotarsi di un sistema che assicuri e accompagni nel passaggio da 1G a 2G sia per ottimizzare i propri processi operativi sia per creare valore aggiunto all'utenza. Nello specifico, il sistema deve garantire l'utilizzo degli attuali meter 1G e l'utilizzo dei meter 2G introdotti nella rete di Edyna a partire dall'autunno del 2018 e, infine, rispondere a tutti i requisiti indicati dalla Delibera 87/2016 e successive integrazioni che subentrino entro la data di messa in produzione.

Parte integrante dell'oggetto della fornitura è la migrazione dati dall'attuale sistema AMM di IBM di telegestione e telelettura dei contatori elettronici in service presso un fornitore esterno.

La fornitura deve comprendere:

1. L'applicativo software, che soddisfi i requisiti funzionali descritti successivamente nel dettaglio, in alta affidabilità, fruibile tramite un'unica interfaccia utente o relativa integrazione con il gestionale in uso presso il distributore;
2. Piano di implementazione per l'inserimento dell'applicativo in completa operatività entro le date richieste;
3. Attività di supporto all'installazione dell'applicativo;
4. Attività di migrazione e ripresa dati;
5. Attività di test delle funzionalità: in fase di preassegnazione della fornitura, sarà richiesto da parte di Edyna di verificare le funzionalità secondo un processo di riferimento costruito da Edyna in un ambiente di test idoneo e messo a disposizione dal fornitore;
6. Formazione utenti (personale IT, key-users, utenti finali) e rilascio di manuali utente per i processi standard e per i processi oggetto di personalizzazione;
7. Licenza d'uso dell'applicativo a tempo indeterminato e non esclusiva;
8. Predisposizione dell'applicativo alla gestione di almeno 1.000.000 misuratori complessivi;

9. Applicazione del bilinguismo (italiano e tedesco) per tutte le interfacce utente e Smartphone; bilinguismo per gli esiti di stampa; per il resto, la lingua dell'applicativo e della documentazione di sistema è l'italiano;
10. Canone di manutenzione e application management compresi per l'anno 2019 e offerta vincolante per i 5 anni successivi;
11. Offerta economica per sviluppo software non previsto dalla presente fornitura in termini di giornata/uomo non superiore a 600 Euro/giorno e bloccata per 5 esercizi dalla messa in produzione (2018-2023). A questo valore sarà riconosciuto l'indice di rivalutazione Istat;
12. Integrazione con i seguenti applicativi attualmente presenti in Edyna:
 - Reti di Terranova, il gestionale delle reti, compresa l'integrazione con l'applicazione Mobile;
 - SIR, gestionale della cartografia e gestione degli oggetti delle reti;
13. Applicazione per Smartphone/Android sia per l'utilizzo stand alone sia per l'utilizzo tramite interfaccia del gestionale;
14. Specifiche tecniche hardware, software, sistemistiche e di rete che assicurino adeguate performance al sistema stesso.

Eventuali proposte che non comprendano tutti i punti sopraelencati comportano l'esclusione dalla procedura.

2.2 TEMPI DELLA FORNITURA

L'applicativo deve essere disponibile con tutte le funzionalità richieste 1G e 2G:

- entro il 31/12/2018 per le attività di test
- entro il 31/05/2019 per le attività di collaudo a seguito della migrazione dati
- entro il 30/06/2019 per la produzione.

Le date sopra riportate sono da ritenersi tassative e inderogabili in quanto coincidenti con la cessazione del contratto di service e con la partenza del PMS2. In caso di non rispetto delle tempistiche e delle date sopra indicate, Edyna si riterrà libera di recedere dal contratto senza obbligo di corresponsione di alcun onere incamerando la fideiussione definitiva.

2.3 LUOGHI E ATTORI COINVOLTI NELLA FORNITURA

I luoghi coinvolti durante l'erogazione della fornitura sono di seguito individuate in:

- Sedi di Edyna nel comune di Bolzano, in particolare per quanto riguarda le attività di interlocuzione con gli utenti e gli specialisti di sistema, test e messa in produzione del software, formazione;
- Sede del fornitore per quanto riguarda esclusivamente la parte di sviluppo software.

Edyna si riserva di avvalersi di figure terze e del supporto della capogruppo Alperia SpA per lo svolgimento del progetto di propria competenza.

3. REQUISITI DELLA FORNITURA

3.1 REQUISITI DI PROCESSO

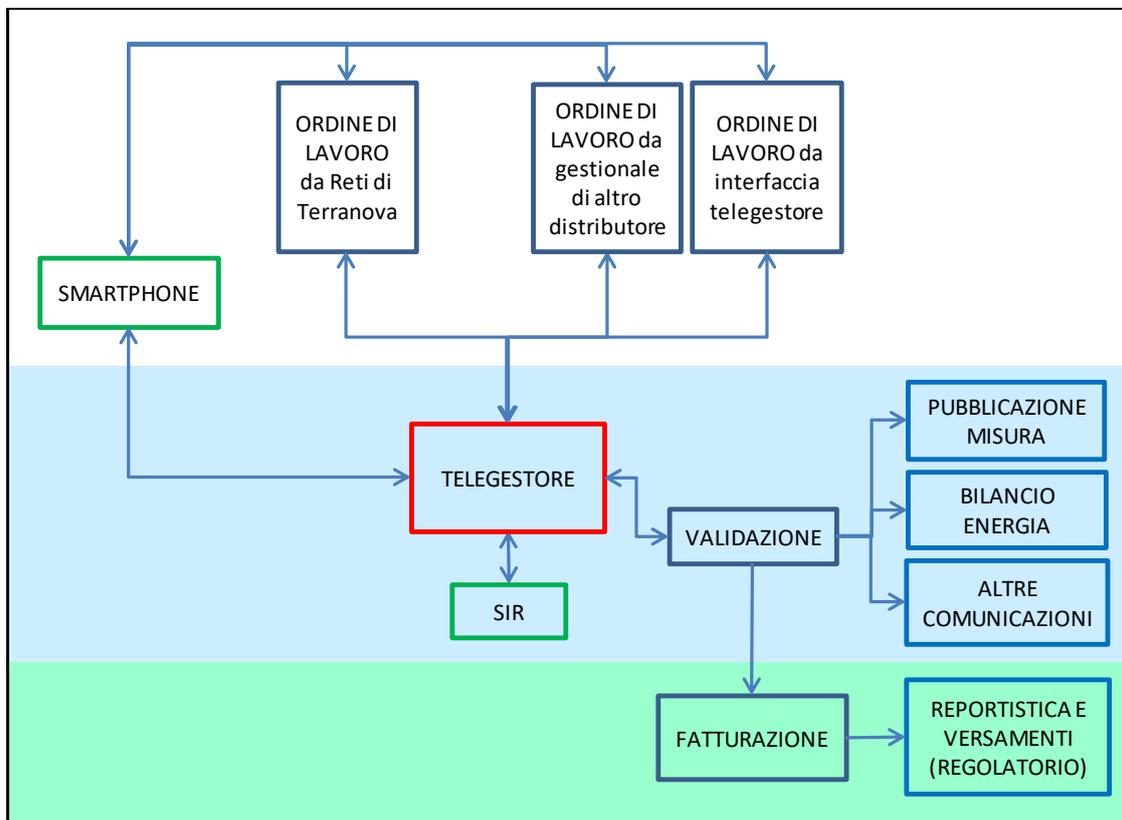
Il sistema si deve perfettamente integrare con una logica di processo nella mappa applicativa attuale di Edyna. Riceve gli ordini di lavoro dal gestionale e restituisce l'output dell'attività di propria competenza. È in grado di segnalare in autodiagnosi il proprio stato di funzionamento e fornire adeguata reportistica delle proprie attività in termini di controllo e misurazione delle performance. Il sistema riesce a interfacciarsi con gestionali di altri distributori, ma è anche in grado di essere utilizzato stand alone tramite una propria interfaccia di gestione.

Per quanto riguarda l'utilizzo in campo, il sistema è in grado di interfacciarsi con i vari tipi di misuratori tramite App installabile su Smartphone /Android e sonda. Per i contatori elettronici Enel, la sonda utilizzata è la sonda Bird Enel. Riconosce l'ordine di lavoro quando inviato dal gestionale (master dei lavori), ma è anche in grado di eseguire le attività in campo presso il misuratore in maniera autonoma, supportando e facilitando l'operatore.

Il sistema è in grado di gestire e supportare il processo fornendo una piattaforma in grado di assicurare l'alta affidabilità e l'impiego di soluzioni orientate al Big Data.

Al fine della valutazione tecnica è richiesto al fornitore di documentare come il proprio applicativo soddisfi queste richieste allegando una demo dell'applicativo stesso.

Tale tipo di approccio sarà verificato durante il test che Edyna si riserva di effettuare in fase di preassegnazione della fornitura.



3.2 REQUISITI NORMATIVA

Il sistema DEVE assicurare la conformità alla normativa vigente in materia di misura nel settore elettrico. Tali obblighi normativi devono essere noti al fornitore e nel dettaglio funzionale non sono stati formalmente esplicitati.

Il sito di riferimento è <https://www.arera.it/it/index.htm>

In particolare, il fornitore dovrà dettagliatamente documentare e successivamente in fase di preassegnazione dimostrare come soddisfa le richieste imposte dall'introduzione del 2G per il servizio elettrico assicurando, come condizione minima, i livelli di prestazione richiesti dalla Delibera 87/2016, conoscendo la realtà del territorio dell'Alto Adige.

3.3 REQUISITI FUNZIONALI

Di seguito la descrizione delle funzionalità minime e necessarie richieste al sistema: ogni punto dell'elenco è oggetto di valutazione tecnica. La verifica dei requisiti funzionali sarà, comunque, effettuata attraverso il test che Edyna si riserva di effettuare in fase di preassegnazione. La mancanza di presenza di un requisito comporta l'esclusione dalla valutazione.

A. Requisiti generali

A.1 Unica interfaccia utente sia da back office tramite gestionale o interfaccia propria, sia dal campo tramite gestionale o interfaccia propria;

A.2 Il prodotto deve gestire i misuratori in bassa tensione;

A.3 Il prodotto deve gestire gli apparati connessi alla rete di bassa tensione (contatori elettronici Enel di 1° e 2° generazione) e il sistema assicura l'adeguamento alle evoluzioni tecnologiche dei misuratori e delle sonde Enel adottate da Edyna;

A.4 Il prodotto deve comprendere la gestione anagrafica dei misuratori e degli altri oggetti della filiera necessari ai fini dello svolgimento dei processi della telegestione;

A.5 Il prodotto deve comprendere una componente di Network Manager in grado di recepire e gestire le comunicazioni radio come backup di comunicazione dei misuratori in campo;

A.6 Il prodotto deve essere **multisocietà** ossia consentire, tramite unica piattaforma, di gestire più aziende per permettere a Edyna di erogare servizi di telelettura/telegestione ad altre aziende del settore;

A.7 Il prodotto deve essere multilingua (tedesco/italiano) per conformarsi alle normative vigenti nell'Alto Adige;

A.8 Il prodotto deve essere comprensivo sia della parte applicativa per l'utilizzo da remoto sia della parte applicativa di utilizzo in campo, ossia della componente da installare sugli Smartphone per le tipiche operazioni di installazione, configurazione, manutenzione e recupero dati in campo tramite sonda.

B. Requisiti funzionali di processo

B.1 Il sistema deve gestire ordini di lavoro (richieste commerciali, richieste tecniche, letture, ecc..) provenienti:

- dal sistema gestionale della distribuzione Edyna (Reti di Terranova);
- da altri sistemi gestionali della distribuzione (nel caso di messa a disposizione del sistema da parte di Edyna a altri distributori);
- in autonomia, da interfaccia web da parte del sistema di telegestione stesso;

B.2 Il sistema di comunicazione sviluppato per l'integrazione con la mappa applicativa di Edyna sarà utilizzato anche nel caso di interfacciamento con i gestionali di altri distributori;

B.3 Consente di distribuire gli ordini di lavoro ai vari operatori in campo secondo criteri configurabili sia dal gestionale sia dal sistema stesso;

B.4 Il prodotto deve gestire i processi inerenti la misura ed essere scalabile a seconda della necessità:

- Raccolta dati in telelettura;
- Raccolta dati tramite Smartphone in campo;

B.5 Il prodotto deve consentire la gestione dei processi di prepagamento.

C. Requisiti di configurabilità

C.1 L'applicativo deve essere altamente **configurabile** dal punto di vista delle maschere di interfaccia e dei parametri in lettura/scrittura sui dispositivi in campo (esempio: configurazione dei display dei ce, verifica configurazione parametri di potenza, verifica allarmi, mancanza di dati di lettura da un numero n di giorni o il mancato raggiungimento di una determinata percentuale di campioni in un giorno ecc..);

C.2 L'applicativo deve essere altamente **configurabile** a livello di maschera utente: possibilità di impostare campi obbligatori e campi visibili;

C.3 Il prodotto deve consentire libertà di configurazione della reportistica utilizzando i dati gestiti dal sistema (livello di raggiungibilità per periodo e per cabina, fasi, letture mancanti, ecc...).

D. Requisiti di comunicazione

D.1 Il prodotto deve essere integrabile con strumenti di business intelligence;

D.2 Il prodotto deve comprendere un sito web in grado di mettere a disposizione degli utenti finali i dati di misura e di consumo con frequenza giornaliera;

D.3 Il prodotto deve essere in grado di comunicare con i concentratori e i dispositivi in campo tramite varie tecnologie, tra cui almeno: Gsm, 3G e 4G, Pstn, Gprs in APN privato di almeno 3 operatori telefonici e d essere predisposto alla futura comunicazione 5G e fibra ottica;

D.4 Il prodotto deve prevedere la consultazione on line della documentazione operativa.

C. Requisiti di installazione

E.1 Il DB del prodotto deve essere sviluppato per almeno uno dei seguenti ambienti: SQLServer, Oracle o DB2;

E.2 Il prodotto deve assicurare l'alta affidabilità del sistema. Aggiornamenti e manutenzioni non devono causare interruzioni del servizio e deve essere completamente ridondato;

E.3 Prestazioni in telegestioni: Il sistema deve assicurare un tasso di successo delle operazioni in telegestione non inferiore al 94% entro 4 ore dalla richiesta e al 97% entro 24 ore dalla richiesta;

E.4 Prestazioni in telelettura massiva come descritte nell'Allegato B della Deliberazione 87/2016: a titolo di mero esempio, il sistema deve garantire la disponibilità di letture mensili effettive e validate almeno pari al

96% dei punti di prelievo entro il decimo giorno solare del mese e almeno il 92% entro il quarto giorno solare;

E.5 Il prodotto deve comprendere un sistema di profilazione per l'accesso all'applicativo: l'accesso alle varie funzionalità del software deve avvenire attraverso profili di utilizzazione configurabili da parte Edyna per il singolo utente assicurando quanto previsto dalle disposizioni in materia di Privacy;

E.6 Il prodotto deve mantenere la tracciabilità delle operazioni per utente.

F. Requisiti di adeguamento

F.1 adeguatezza alla normativa vigente ed eventuali modifiche e integrazioni successive alla pubblicazione della presente gara, ma presenti al momento della messa in produzione delle varie funzionalità secondo la tabella tempi di introduzione;

F.2 politica di adeguamento dell'applicativo all'evoluzione regolatoria.

3.4 ALTRI REQUISITI

3.4.1 REFERENZE

Al fornitore è richiesto di presentare un'esperienza di sistema attualmente funzionante:

- numero minimo POD: 200.000
- recepimento completo della normativa italiana per il settore di riferimento
- gestione contemporanea di 1G e 2G

La descrizione deve essere effettuata utilizzando l'Allegato 1. REFERENZA.

La referenza sarà ritenuta valida al fine del conteggio se ogni sezione sarà debitamente completata e se sarà allegata la "Certificazione di buon esito".

3.4.2 CONFORMITA' LEGISLATIVA DEL FORNITORE

Al fornitore è richiesta la conformità al D.Lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE 2016/679 e successive integrazioni in materia di sicurezza informatica.

In particolare il fornitore deve assicurare la conformità legislativa sull'utilizzo di materiale sottoposto a copyright e licenze per software necessari all'erogazione della fornitura in Edyna.

3.4.3 CERTIFICAZIONI

Al fornitore è richiesto di essere in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 per la quale deve allegare copia del certificato.

3.4.4 SUPPORTO PER LA PREDISPOSIZIONE E LA GESTIONE DEGLI AMBIENTI OPERATIVI

Per la prima predisposizione degli ambienti e per tutto il periodo di erogazione dei servizi fino al Collaudo del sistema è richiesto al fornitore supporto per:

- Progettazione di dettaglio degli ambienti di lavoro (definizione, caratteristiche, architettura e dimensionamento)
- Installazione, parametrizzazione e configurazione degli ambienti di lavoro
- Manutenzione del sistema (installazione patch, hot package e upgrade)
- Individuazione e predisposizione delle procedure di System Management
- Predisposizione degli strumenti e delle procedure di trasporto di software e configurazione tra gli ambienti

- Capacity planning

Le attività riguardanti la gestione dell'infrastruttura tecnologica aziendale:

1. collegamenti e gestione della rete
2. definizione e gestione della sicurezza
3. installazione e configurazione hardware del sistema operativo del server prescelto
4. gestione e manutenzione del sistema operativo e attività sistemistiche in generale

sono a carico di EDYNA con il necessario supporto del fornitore per i punti 3 e 4; tale supporto, da effettuare presso EDYNA e, se ritenuto sufficiente da EDYNA stessa, con interventi da remoto, si intende necessario per la prima installazione, configurazione e tuning dei moduli previsti nei diversi ambienti di lavoro.

Gli ambienti saranno ospitati su architettura tecnologica VMWare - Windows e Linux/Oracle.

Il servizio di supporto per la predisposizione e la gestione degli ambienti operativi verrà di norma prestato presso la sede di EDYNA, salvo diversa richiesta esplicitata da parte di EDYNA.

3.4.5 AMBIENTI OPERATIVI

Dovranno essere disponibili e operativi almeno i seguenti ambienti:

- DEV: Utilizzato dal gruppo di lavoro per le attività di configurazione e parametrizzazione, predisposizione report, ecc. necessario alla realizzazione della soluzione applicativa.
- QAS: Ambiente nel quale vengono migrate tutte le configurazioni e funzionalità consolidate in ambiente DEV che devono essere sottoposte a test di integrazione, test utente, test di accettazione, formazione, manutenzione;
- PROD: Ambiente di esercizio.

Il fornitore, durante la predisposizione degli ambienti operativi, supporterà EDYNA nella progettazione di dettaglio dei system landscape, con l'obiettivo di definire gli ambienti fisici che devono essere predisposti tramite risorse HW e SW.

3.4.6 PROCEDURE DI SYSTEM MANAGEMENT

Le procedure di System Management costituiscono l'insieme degli strumenti operativi che saranno alla base del nucleo di gestione del sistema. Le procedure in oggetto, quindi, devono riguardare la gestione di tutti gli ambienti operativi e, soprattutto, del sistema di esercizio. Al fornitore è chiesto supporto per le seguenti attività:

- Database Management: allocazione storage, backup, restore, start, stop, performance tuning;
- Identity Management: gestione account, ruoli autorizzativi e profilazione utenti;
- Scheduling Management: pianificazione job, controllo plan di esecuzione, controllo esiti, ripristino job non eseguiti;
- Software Management: procedure di start e stop, monitoraggio sistema, controllo log, gestione failure, manutenzione ordinaria programmata;

Performance Management: misurazione di performance e analisi dei risultati, interventi di tuning pianificabili, scenari di scalabilità verticale-orizzontale.

3.4.7 MIGRAZIONE / RIPRESA DATI

Al fornitore è richiesto l'intervento relativamente ai seguenti aspetti:

- Predisposizione della strategia e dell'approccio di migrazione
- Predisposizione delle regole e degli strumenti di migrazione
- Sviluppo di eventuale software necessario alla migrazione
- Sviluppo di strumenti di validazione della migrazione
- Esecuzione di cicli di test delle procedure di migrazione
- Esecuzione della migrazione in ambiente di esercizio

Le attività di migrazione dovranno essere opportunamente pianificate dal FORNITORE e approvate da EDYNA.

3.4.8 MANUTENZIONE E APPLICATION MANAGEMENT

Comprende:

1. tutti gli interventi necessari all'eliminazione dei malfunzionamenti del sistema, ovvero al ripristino delle funzionalità previste, a fronte di errori o incongruenze;
2. miglioramento dell'applicativo o aggiunta di funzionalità;
3. aggiornamenti e adeguamenti alle variazioni della normativa vigente nel rispetto delle scadenze previste dall'Autorità;
3. application management.

I malfunzionamenti del software verranno notificati da EDYNA al fornitore con una comunicazione di rilevazione di errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi,
- il livello di impatto sull'operatività del sistema distinto tra:
 - o anomalia bloccante, se impedisce all'utente l'uso dell'applicazione;
 - o anomalia non bloccante, se comporta malfunzionamenti che non impediscono all'utente l'uso dell'applicazione. Il fornitore, ricevuta la comunicazione di rilevazione errore, dovrà far pervenire a EDYNA una comunicazione con l'indicazione dei tempi previsti per la risoluzione dell'anomalia (previsione di fine intervento).

Il fornitore procederà, quindi, alla rimozione dell'anomalia ed effettuato l'intervento farà pervenire a EDYNA la comunicazione di risoluzione anomalia, in cui dovranno essere indicati la data e l'ora di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

L'accettazione della soluzione applicata dal fornitore è subordinata alla verifica da parte di EDYNA stessa. Qualora la soluzione non sia ritenuta accettabile, EDYNA ne darà comunicazione al fornitore che sarà tenuto a rimuoverla sempre e comunque nel rispetto dei tempi previsti e senza ulteriori oneri per EDYNA.

Ogni attività di manutenzione correttiva deve garantire la NON REGRESSIONE del sistema.

Lo scambio di informazioni tra EDYNA e il fornitore (comunicazione di rilevazione errori, previsione di fine intervento, comunicazione di risoluzione anomalia), avverrà tramite un prodotto per la gestione del processo di manutenzione correttiva in uso presso il fornitore. Sia per le anomalie bloccanti sia per quelle non bloccanti, qualora il tempo stimato di risoluzione non rientri nei livelli di servizio previsti, dovrà essere adottata una soluzione temporanea accompagnata dalla pianificazione dell'intervento definitivo. L'eventuale soluzione temporanea deve garantire il ripristino delle funzionalità del servizio e dovrà comunque essere eseguita nel rispetto del livello di servizio previsto per l'anomalia originaria.

Dovranno essere rispettati i seguenti livelli di servizio:

Indicatori	Livelli di servizio
Tempestività di risoluzione dell'anomalia software	Per le anomalie bloccanti: <ul style="list-style-type: none"> · Presa in carico della segnalazione entro 1 ora lavorativa · Risoluzione dell'anomalia entro 4 ore dalla presa in carico Per le anomalie non bloccanti <ul style="list-style-type: none"> · Presa in carico della segnalazione

	<p>entro 2 ore lavorative</p> <ul style="list-style-type: none">· Risoluzione dell'anomalia entro 3 giorni dalla presa in carico
Pianificazione interventi definitivi	98% di rispetto delle date pianificate per l'intervento definitivo da effettuarsi per tutte le anomalie oggetto di soluzione temporanea (La percentuale indicata verrà determinata sul totale degli interventi richiesti con periodi di osservazione consecutivi della durata di 3 mesi solari a decorrere dalla data di Go Live)

4. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione dell'appalto avviene in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, in base alla seguente calcolo:

$$PT = PTF + PE$$

PT = Punteggio Totale

PTF = Punteggio Tecnico Finale

PE = Punteggio Economico

In caso di offerte con lo stesso Punteggio Totale, l'appalto sarà aggiudicato all'offerta con il Punteggio Tecnico maggiore.

Punteggio Tecnico: MASSIMO 70 PUNTI

Concorre alla determinazione del Punteggio Tecnico la somma dei punteggi assegnati alle singole righe dei punti oggetto della fornitura e dei requisiti funzionali previsti, secondo il seguente criterio di assegnazione:

2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA	Punteggio Tecnico
Oggetto della fornitura	1
3.1 REQUISITI FUNZIONALI	Punteggio Tecnico
Funzionalità presente	2
Funzionalità prevista, ma da sviluppare entro la fase di preassegnazione	1
Funzionalità non disponibile	Esclusione dalla gara

Funzionalità presente: già presente nel software

Funzionalità prevista: non presente, ma verificabile in fase di preassegnazione

Funzionalità non disponibile: comporta l'esclusione dalla gara

Al fornitore è richiesto di compilare l'Allegato 2. VALUTAZIONE TECNICA

Le offerte che otterranno un Punteggio Tecnico inferiore a 35 saranno escluse dalla gara e, pertanto, non saranno ammesse alla fase di apertura delle buste contenenti l'offerta economica. A tal fine verranno i punteggi non ancora riparametrati.

Riparametrazione: per l'attribuzione del Punteggio Tecnico Finale, sarà utilizzato il metodo dell'interpolazione lineare, assegnando 70 punti all'offerta con Punteggio Tecnico maggiore e assegnando i punteggi alle altre offerte in base alle seguente formula:

$$PTFn = 70 \times (PTn/PTmax)$$

PTFn = Punteggio Tecnico Finale offerta del fornitore n

PTn = Punteggio Tecnico del fornitore n

PTmax = il maggiore tra i Punteggi Tecnici

Punteggio economico: MASSIMO 30 PUNTI

Per l'attribuzione del punteggio, sarà utilizzato il metodo dell'interpolazione lineare, assegnando 30 punti all'offerta con il ribasso percentuale maggiore e assegnando i punteggi alle altre offerte in base alle seguente formula:

$$PEn = 30 \times (RPn/RPmax)$$

PEFn = Punteggio Economico offerta del fornitore n

RPn = Ribasso Percentuale dell'offerta n

RPmax = Ribasso Percentuale maggiore