



SIKUEL

è una società del Gruppo Maggiori



K-WATER

Soluzioni Informatiche e Servizi per la gestione del Servizio Idrico Integrato

- Licenza d'uso suite K-Water
- Creazione, Bonifica e normalizzazione della banca dati unificata
- Servizio di Assistenza e Manutenzione anno 2023

**Offerta Tecnico Economica
per IBLEA ACQUE s.p.a.**



Ragusa, 25/11/2022
Offerta 484/2022

Spett.le
Iblea Acque spa
Via Mario Rapisardi 124
97100 Ragusa RG

Oggetto.....: **Offerta Fornitura Software Gestionale SII-Servizio Idrico Integrato,**
▪ **Servizi Software a supporto**

1. Premessa

La Suite **K-WATER** è la Soluzione Informatica di **Sikuel** per una efficiente gestione del Servizio Idrico Integrato, flessibile e scalabile per qualsiasi volume di utenza.

Costantemente aggiornata ai disposti normativi dell'Autorità di Regolazione ARERA, quali prioritariamente:

- Delibera 655/2015 (RQSII - Regolazione Qualità Contrattuale),
- Delibera 218/2016 (TIMSII - Regolazione Servizio di Lettura),
- Delibera 665/2017 (TICSI - Corrispettivi dei Servizi Idrici)
- Delibera 897/2017 (TIBSI - Bonus Sociale (UI3))
- Delibera 917/2017 (RQTI - Qualità Tecnica)
- Delibera 311/2019 (REMSI - Regolazione della Morosità)

per i quali fornisce anche supporto normo-regolamentare per la stesura dei PEF e Regolamenti, **ad oggi gestisce oltre 5 milioni di Utenze, in oltre 300 installazioni in tutta Italia.**

La semplicità operativa, legata ad un elevato grado di parametrizzazione e controllo, fa della soluzione informatica proposta, uno strumento veloce e sicuro, utile per ottimizzare tutte le fasi della gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Ente.

I software sono realizzati in ambiente Windows con base dati relazionale SQL, ed in ambiente Web nativo e sono caratterizzati da interfacce grafiche chiare ed intuitive e da una estrema facilità d'uso con funzionalità guidate in tutte le fasi operative e possibilità di operare indifferentemente sia col mouse che da tastiera.

Facendo seguito ai contatti intercorsi, e considerato che la banca dati unificata verrà implementata con le tempistiche previste nella relazione programmatica, proponiamo la ns migliore offerta tecnico/economica per la fornitura dei prodotti e dei servizi software di seguito dettagliati.

2. SUITE K-WATER

La Suite K-WATER permette la gestione completa dell'intero ciclo operativo del Servizio Idrico Integrato, così come disciplinato dai disposti normativi ARERA, con soluzioni web native e gestione del billing completo e parametrizzabile, oltre a servizi mirati per la tenuta e bonifica dei dati.

Sikuel srl
Via M. Rumor 8
97100 Ragusa – IT
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax 0932 666350
info@sikuel.it
www.sikuel.it

Partita IVA
Codice Fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale Sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggioli SPA



Sarà di fatto creata la Base Dati Unificata di tutte le Utenze Idriche gestite dall'Ente, e l'unificazione dei processi operativi e di fatturazione in unica piattaforma condivisa, l'interazione con gli Utenti con soluzioni dedicate Web Native, e con i software gestionali in uso all'Ente del Protocollo e della contabilità generale.

a. Fornitura, installazione e parametrizzazione delle procedure software gestionali:

Fornitura della Suite completa K-WATER, in LICENZA D'USO A TEMPO INDETERMINATO in formato oggetto non esclusiva e non trasferibile delle procedure gestionali del Sistema Idrico Integrato.

Di seguito alcune caratteristiche del software gestionale del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO:

- Profili operatori, Livelli di accesso e di funzionalità operativa controllati e personalizzabili;
- Alto grado di parametrizzazione delle varie fasi operative;
- Gestione banche dati esterne (quali Anagrafe Comunale e Catasto Censuario con aggiornamento automatico delle anagrafiche tributarie, relativi ubicazione e recapiti e dei dati caratteristici di Immobili/Utenze);
- Gestione UTENZE, CON GESTIONE Storica di:
 - proprietari
 - recapiti
 - classificazioni
 - tipi di contratto
 - unità immobiliari
 - inquilini
 - componenti nucleo familiare
 - CONTATORI e per ciascuno di questi lo storico di:
 - ✓ ubicazione
 - ✓ movimenti Contatori
 - ✓ Letture
 - Consumi medi giornalieri (CMG)
 - Gestione Voci di Costo personalizzate a credito che a debito riferite a mc o ad importi gestiti in fatturazione (es. rimborsi versamenti in eccedenza, recupero spese amministrative, addebito interessi per tardivo pagamento, recupero spese di allaccio o verifica contatori, ecc);
- Gestione GIRI Letturazione: possibilità di definire sequenze logiche di utenze per vie e numeri civici, per ottimizzare la rilevazione delle letture dei contatori con l'ausilio di APP native dedicate ed aggiornamento automatico dello storico letture in archivio;
- Gestione SPORTELLO Utenza: funzioni tipiche di uno sportello utenza con possibilità di acquisire le varie istanze presentate, evaderle in tempo reale con emissione di ricevute e documenti quali contratti per nuove forniture, attestazioni di vulture, sostituzione contatori, sigilli, ristampe fatture, ecc., pagamenti con POS di diritti amministrativi e/o

Sikuel srl
Via M. Rumor 8
97100 Ragusa – IT
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax 0932 666350
info@sikuel.it
www.sikuel.it

Partita IVA
Codice Fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale Sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggioli SPA



- fatture con rilascio di relativa quietanza, con modelli di stampa personalizzabili;
- **FATTURAZIONE:** Possibilità di gestire più tipologie di fatturazione quali fatture di acconto, conguaglio, su consumi reali, con possibilità per ciascuna di esse di personalizzarne il periodo di riferimento, il numero di rate per la riscossione, il minimo fatturabile e/o rateizzabile, eventuali addizionali da una cabina di regia quale la gestione TARIFFE;
 - **FATTURAZIONE Estemporanea:** non legata ai consumi
 - Gestione di bollettini postali premarcati TD 896, bollettini PagoPA, SEPA, con rendicontazione automatica dei pagamenti;
 - Formazione flussi massivi di stampa in formato .pdf multifoglio indicizzato;
 - Tenuta Registri IVA Sezionali
 - Interfaccia con Protocollo e Contabilità esterne;
 - Situazioni contabili ed Estratti Conto;
 - Liste, Situazioni e Statistiche su Utenze, Contribuenti, Istanze, Fatturazione, Pagamenti, Solleciti e Avvisi di Messa in Mora;
 - Emissione SOLLECITI BONARI e Avvisi di Messa in Mora;

I software gestionali proposti sono conformi a quanto previsto dai disposti ARERA e producono automaticamente tutta la documentazione relativa richiesta dai vari adempimenti.

b. Servizio di Postalizzazione Elettronica

E' un servizio Web nativo che gestisce tutto il ciclo della fatturazione elettronica, dall'acquisizione dei consensi all'utilizzo dell'email come mezzo di notifica degli atti amministrativi (alternativa alla postalizzazione cartacea), alla firma massiva, all'invio in piattaforma SDI, ed alla conservazioni sostitutiva a norma:

• Acquisizione/Certificazione Email

Il servizio consente:

- **UTENZE NON DOMESTICHE (PARTITE IVA):** acquisizione/bonifica massiva della @pec tramite il servizio INI-PEC;
- **UTENZE DOMESTICHE (CODICI FISCALI):** gestione dell'autorizzazione all'utilizzo della email personale (sia essa @pec che normale), tramite la gestione e l'archiviazione del consenso autorizzativo presente nel Portale Utenti;

• Postalizzazione Elettronica/Notifiche SMS

Il servizio Web consente la Postalizzazione elettronica massiva a mezzo email (sia @pec che normale) di Flussi Documentali (quali ad esempio: Fatture, Avvisi di Scadenza, Solleciti, Provvedimenti, Documentazione in genere) emessi dall'Ente con notifiche SMS a supporto, con archiviazione delle ricevute elettroniche di consegna e di lettura, archiviazione documentale. L'Oggetto, il contenuto delle email ed sms sono personalizzabili dall'Ente.



Il servizio è nativamente collegato con il Billing per il passaggio e la gestione dei documenti prodotti da postalizzare in modo elettronico, (senza quindi alcuna manualità operativa necessaria).

Gli esiti delle postalizzazioni sono verificabili in tempo reale sul cruscotto del portale.

La documentazione di consegna (ricevute, o eventuale 'non recapitato'), verrà archiviata in uno ai documenti originali di spedizione e potranno essere scaricati verso il 'sottostante' gestionale con lo stesso tracciato di importazione/esportazione standard.

Verranno attivati profili operativi dedicati per l'utilizzo autonomo dei responsabili dell'amministrazione per la gestione, il caricamento e lo scarico dei dati.

Il servizio è proposto a canone annuale comprensivo di assistenza e manutenzione software e servizio hosting.

- **Firma Elettronica Massiva**

Il servizio consente di firmare digitalmente i vari documenti da inviare allo SDI e/o postalizzare elettronicamente al destinatario. La firma avviene in modo automatico e massivo per tutti i documenti caricati nei vari lotti da inviare;

- **Invio Fatture allo SDI (Sistema di Interscambio, Agenzia delle Entrate)**

Il servizio invia in modo massivo i documenti del lotto, precedentemente firmati digitalmente, allo SDI (Sistema di Interscambio, gestito dall'Agenzia delle Entrate), recependone ed archiviando le relative notifiche;

- **Conservazione a Norma**

Servizio di archiviazione sostitutiva come disposto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs 82/2005), gestito da soggetti privati (Conservatori) che, sulla scorta dell'art. 5 delle Regole tecniche, di cui al DPCM 3 dicembre 2013, offrono idonee garanzie organizzative e tecnologiche, anche accreditati come conservatori presso l'Agenzia per l'Italia digitale.

C. PagoPA per il software gestionale e billing del Servizio Idrico Integrato

Il modulo SII-PagoPA si compone di una serie di servizi e procedure software atte a garantire quanto previsto da AGID per la gestione del PagoPA. Consente inoltre il collegamento immediato (tramite WEB Service) **tramite il Partner Tecnologico Maggioli spa** per tutte le transazioni con il Nodo dei Pagamenti (SPC).

Le principali caratteristiche ed operatività del Modulo PagPA sono:

- Il calcolo automatico del codice identificativo del pagamento (IUV)
- La stampa del nuovo modulo di pagamento e relativo QRCode del codice IUV per bollettino
- Interazioni con il Nodo dei Pagamenti (SPC)
- L'importazione automatica del versamento in procedura SII
- Pagamento elettronico (modalità 1) tramite la piattaforma web K-Portal di Sikuel Srl



d. Servizi WEB Portale Utenti

E' un servizio Web nativo, erogato da un Portale dedicato ed ottimizzato per i più noti browser, sono composti dai seguenti moduli:

Bacheca

Il modulo consente la Visualizzazione/Modifica dei dati Personali e delle varie Posizioni contabili ed amministrative di ciascuna Utente Idrica gestita. Per Contribuente verranno visualizzati i dati anagrafici analitici, lo storico delle posizioni Immobiliari, di Contratto e Consumi, e lo storico dei Documenti Emessi (Avvisi, Fatture /Note Credito) completi di modulo di pagamento in formato .pdf visualizzabile/stampabile. Disponibile inoltre la Situazione Contabile con dettaglio rate e versamenti per ciascun Documento emesso.

Istanze

il modulo consente all'Utente profilato di interloquire con il Gestore tramite Istanze appositamente pensata e realizzata come chat (scambio di messaggistica scritta tra l'Utente ed il Gestore), per poter richiedere ed inviare informazioni con documentazione allegata. E' possibile seguire l'iter operativo delle singole istanze (inviata, presa in carico, esito finale) con certificazione email/sms dei vari cambi stato.

Pagamenti Elettronici

Dal portale è possibile selezionare uno o più documenti da pagare, inserirli in un carrello elettronico e pagarli tramite servizio PagoPA o con altre piattaforme di pagamento elettronico eventualmente contrattualizzate dall'Ente.

e. Servizio WEB di Autolettura Consumi Idrici

E' una APP nativa (Android e IOS) che consente all'utente di comunicare il consumo del contatore idrico tramite certificazione fotografica e al Comune/Gestore di verificare e validare le varie letture e foto ricevute.

Il servizio consente infatti all'Utente finale, con l'utilizzo dell'**APP K-Reader** dal proprio smartphone, di comunicare il consumo del contatore idrometrico allegando la relativa certificazione fotografica (scattata dallo smartphone con evidenza di data ed ora), Verrà rilevata ed inviata automaticamente anche la posizione georeferenziata (coordinate GPS). Una notifica push informerà l'utente dell'avvenuta ricezione, ed una successiva notifica informerà dell'esito della lettura inviata (se accettata o respinta con relativa causale). Il sistema è programmabile per non consentire di comunicare più volte la lettura negli intervalli temporali stabiliti dal gestore se già comunicata ed accettata in precedenza (questi eventi vengono segnalati con relative notifiche push dedicate).

Il sistema NON necessita di Banca Dati Utente preventivamente caricata.

Le autoletture validate e relative foto, verranno estratte in piena autonomia da parte del gestore per alimentare il software gestionale di fatturazione sottostante.



f. Servizio WEB di Letturazione con Operatore

E' un servizio Web nativo dedicato alla gestione della letturazione consumi del Servizio Idrico Integrato, secondo i disposti della Delibera ARERA 218/2016. Il modulo è ottimizzato per i più noti browser, interfacciabile con qualsiasi applicativo gestionale 'sottostante'. Il caricamento dei dati sul Portale e lo scarico degli stessi da/per il 'sottostante' gestionale, è assicurato con flussi di carico/scarico standardizzati e/o web-service. E' assicurata la piena autonomia del Comune/Gestore (con apposite profilazioni dedicate). e-Water - Il modulo Web è caratterizzato dalle seguenti funzionalità:

GIRI TERRITORIALI

Il modulo consente la gestione dei giri territoriali di rilevazione letture, delle intuitive operatività consentono di creare/modificare il singolo giro, abbinare le varie vie con sequenza di civico, e selezionare le utenze relative. Possibilità di gestire dei codici 'Ambito' per aggregare più giri territoriali (ad esempio relative alla singola frazione o quartiere). Operatività più specifiche consentiranno di spostare la posizione di una via nell'ambito del giro e/o di spostare una o più vie tra giri diversi (migrando automaticamente tutto il parco utenze relativo).

Grazie alla geo-localizzazione (mappe territoriali) sarà possibile ottimizzare/modificare i vari giri e visualizzarne l'effettivo itinerario con le esatte direzioni e sequenze su mappe. Funzionalità dedicate consentono l'importazione dei giri territoriali dai software gestionali 'sottostanti' da flussi standard definiti dalla procedura stessa, creando varie 'revisioni' per la storicizzazione degli aggiornamenti.

LOTTI LOGICI

Il modulo consente di definire dei Lotti logici relativi ai tentativi di lettura da effettuare, aggregando uno o più Giri Territoriali, temporizzandoli, in base all'anno di riferimento, alla data di inizio del primo giro di letturazione.

Definito il primo Lotto secondo i parametri precedentemente esposti, il sistema genererà automaticamente i successivi Lotti temporizzandoli in base ai consumi delle Utenze (consumi inferiori o superiori a 3.000 mc), ed alla distanza minima temporale tra i vari tentativi come previsto dalla norma.

Creati i Lotti, il sistema consentirà la relativa gestione, ad esempio sarà riprogrammabile la data di inizio del primo Lotto e di conseguenza verranno rimodulati tutti i successivi Lotti aggregati. Funzionalità dedicate consentiranno di visualizzare la geo-localizzazione dei lotti Logici definiti su mappa.

ASSEGNAZIONE LOTTI

Il modulo consente di gestire (attribuire, togliere, condividere) le assegnazioni dei Lotti programmati o porzioni di essi ai singoli operatori. In base infatti, al lotto selezionato da lavorare, al numero di operatori disponibili ed al numero medio di letture giornaliere stabilite per singolo Lotto Logico, verranno automaticamente generati i lotti 'carichi' per singolo operatore, mantenendo comunque l'aggregazione minima per via e sequenza di civici precedentemente definita. La programmazione delle assegnazioni può essere



riprogrammata cambiando semplicemente i parametri propedeutici e cioè il numero di operatori disponibili, il numero di letture/giorno, anche ad attività avviata, ad esempio se necessita cambiare un operatore o ridistribuire i 'carichi' tra operatori in modo diverso.

GESTIONE AVVISI

Il modulo consente di inviare notifiche (per email e/o sms) ai singoli Utenti censiti in banca dati per la comunicazione del giorno e della fascia oraria programmata per il relativo tentativo di lettura, in base ai giorni di preavviso previsti, con possibilità di rinviare più volte il messaggio (ad esempio giornalmente per un numero di giorni programmabile)

L'invio della notifica viene storicizzata in banca dati.

L'utente avvisato può comunicare eventuali richieste personalizzate di date e/o fasce orarie differenti da quelle programmate dal gestore, comunicandolo con lo stesso mezzo, e se autorizzato dal gestore verrà automaticamente aggiornata la nuova programmazione sul Lotto logico di riferimento, ridandone notifica all'Utente che ne ha fatto richiesta.

VALIDAZIONE DELLE LETTURE

Il modulo consente di verificare le varie letture rilevate con operatore o le autoletture, la relativa certificazione fotografica. Le letture validate verranno storicizzate, mentre quelle rifiutate verranno restituita all'operatore che le ha rilevate o al singolo Utente (se autolettura) con motivazione dello scarto. Operatività dedicate consentiranno di selezionare a monte le letture da validare entro certi 'range' ammissibili (ad esempio valori di letture rilevate all'interno della media storica di ciascun Utente), per la relativa validazione massiva. Così com'è possibile selezionare i tentativi di lettura per tipologia, ad esempio Utente assente, contatore illeggibile, ecc, per la relativa gestione massiva (ad esempio riprogrammazione del nuovo tentativo di lettura), come previsto dall'articolo 7.3 Il gestore è tenuto a effettuare: i) con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale;

CALCOLO DEL CONSUMO MEDIO ANNUO

Il modulo consente di calcolare per singola Utenza il consumo medio annuo (Ca), in base alle ultime due letture rilevate/comunicate, o nel caso si indisponibilità dei dati rilevati di letture e/o autoletture, di stimare i dati di misura calcolando il consumo stimato (Cs), a valere per l'anno a+1 da effettuarsi entro il 31 luglio di ciascuna annualità.

REGISTRO ELETTRONICO E STORICIZZAZIONE LETTURE

Il modulo consente l'archiviazione dei tentativi di lettura, delle rilevazioni reali con operatore, e delle autoletture, storicizzandoli temporalmente. Viene prodotto un apposito registro come disposto dalla norma e verrà mantenuto lo storico degli ultimi 5 anni delle informazioni, ispezionabile dal gestore e/o dai singoli Utenti (con profilazione dedicata)

COMUNICAZIONI PERIODICHE ALL'ARERA



Il modulo consente la predisposizione delle comunicazioni periodiche all'Autorità con i contenuti e le modalità previste dalla norma.

g. CRM-WFM (Gestione Attività e Servizi Tecnici agli Utenti)

Servizi Web ed APP (android e IOS) nativamente integrati con il software di billing, che di seguito dettagliamo:

➤ **Servizio CRM**

Il modulo software è realizzato in ambiente Web nativo utilizzabile con i più noti browser e su supporti mobile, è caratterizzato da profili operativi personalizzabili e storicizzazione delle attività (chi fa cosa) sull'intera piattaforma, di seguito le funzionalità principali:

Gestione Anagrafiche e Servizi

Archivio CLIENTI alimentabile anche in modo massivo da procedure gestionali esterne tramite l'utilizzo di Web Service o flussi elettronici condivisi, il sistema è nativamente collegato al gestionale Billing per il passaggio e la gestione dei dati.

Gestione dei SERVIZI, rappresenta qualsiasi processo aziendale di cui si vuole gestire tutto l'iter gestionale, definendone le varie 'Azioni', da assegnare al singolo operatore o a gruppi funzionali, monitorandone tempistiche e risoluzioni. Questi Processi sono autonomamente definibili e parametrizzabili dall'utente finale gestore.

Gestione Chiamate/Istanze

Acquisizione richieste da parte dei Contribuenti, da call-center, da portale web, da APP, o direttamente dallo sportello Utenti, gestione del Tipo Richiesta parametrizzabile dell'operatore con dati di input guidati e controllati, e possibilità di attivare notizie 'arricchite' (coordinate GPS, e/o certificazioni fotografiche da allegare), feedback avvenuta registrazione con notifica push e/o email all'utente.

Creazione del Complex Order e parametrizzazione dell'assegnazione automatica dell'istanza al singolo operatore o in pool.

Profili operativi di back office dedicati consentiranno la gestione delle assegnazioni manuale.

Gestione Complex Order

Gestione del C.O. con Azioni e Sequenze parametrizzabili, le singole Azioni possono essere assegnate ad operatori diversi (anche esterni all'azienda purchè inseriti in gestione), notifiche push ed email ai destinatari di ciascuna Azione assegnata. Presa in carico e chiusura della singola Azione, con possibilità di notifica push all'Utente alla chiusura.

Gestione Appuntamenti

Gestione agenda appuntamenti per tipo Servizio, zona, città, operatore, con notifica push e/o email all'Utente Finale.



Gestione attività esterna con presa in carico dell'Azione, inserimento certificazioni fotografiche e posizionamento GPS, firma elettronica (su tablet e/o smartphone) su rapporti d'intervento da parte dell'operatore.

Controllo di Gestione e Centri di Costo, Situazioni e Statistiche

Il sistema esegue l'analisi dei dati gestiti dal modulo CRM parametrizzandoli per centri di costo, e valorizzandoli in termini temporali ed economici. Il modulo elabora altresì situazioni e statistiche personalizzabili con rappresentazioni grafiche

Dashboard e Notifiche

Riepiloghi sintetici con rappresentazioni grafiche consentono ai PROFILI operativi autorizzati, di monitorare i vari processi operativi ricevendo anche delle notifiche di allert pianificabili. Anche i profili Utente riceveranno automaticamente delle notifiche push e/o email sull'andamento e sull'esito delle singole istanze richieste.

➤ **Servizio WFM (Pianificazione e gestione Attività)**

Zone e Servizi

Vengono definite le Zone di lavoro per Comune, le aggregazioni del viario per zona, catalogati le tipologie di Servizi (struttura ad albero multilivello) con definizione delle caratteristiche per il relativo espletamento (tipologia automezzo, numero e qualifica operatori, frequenza di svolgimento);

Gestione Flotte Automezzi

Il modulo gestisce la flotta automezzi, archiviando le relative caratteristiche, i Servizi/attività cui è destinato, i relativi CER gestiti e le zone (comuni) gestite, e le scadenze (assicurazioni, revisione, controlli, ecc) per ciascuno di essi. Gestisce per ciascun automezzo lo storico delle indisponibilità (attività di manutenzione e di fermo), e lo storico dei km effettuati e dei rifornimenti. Riepiloghi e statistiche per centri di costo e per flotte, completano il modulo.

Gestione Operatori Tecnici

Il modulo gestisce i dati personali e di gestione dei singoli operatori e relative mansioni, la possibilità di definire le esclusività/prioritarietà per servizi/comune/zone.

Pianificazione Attività

Il modulo consentirà la pianificazione delle attività per giorno/comune/zona organizzate per stato Previste/Pianificate/In Lavorazione/Completate con passaggi di stato automatici ed interazioni con APP dedicate installate sugli automezzi e/o in carico al singolo operatore. Sia per le fasi di Pianificazione che di Completamento, sono previste operatività manuali in carico ai profili di back-office autorizzati.

Un'agenzia settimanale/mensile consente di visualizzare/stampare le pianificazioni approvate.

APP - Gestione Attività

Il modulo consente il check in /check out dei singoli operatori, direttamente dall'APP dedicata o da postazioni fisse installate presso le varie sedi, depositi, centri di raccolta



(terminali touch-screen con lettore badge), per la presa in carico degli automezzi, la riconsegna, l'inserimento dei chilometri e rifornimenti effettuati.

Sempre dall'APP operatore dedicata, potrà essere effettuata la presa in carico e l'evasione di ciascuna attività/servizio assegnato con archiviazione dei timestamp (data/ora) di riferimento, e relativa georeferenziazione (GPS), con calcolo automatico dei tempi di trasferimento e di effettiva attività.

Il check out consentirà anche ai profili 'Autisti' di comunicare eventuali anomalie sull'automezzo, km di inizio e fine giornata, eventuali rifornimenti.

I profili di back-office autorizzati potranno verificare/completare manualmente le coperture orarie per ciascun operatore/giorno ai fini delle relative valorizzazioni.

Controllo di Gestione

Il modulo consentirà di rendicontare con situazioni analitiche e sintetiche, e con statistiche dedicate le attività ed i servizi svolti sopra dettagliate, in ordine alle tempistiche, alle risorse impiegate ed alla valorizzazione economica relativa.

3. Attività e servizi proposti

a. Creazione e Bonifica della Banca Dati Unificata:

CREAZIONE INIZIALE

Verrà creata la nuova Banca Dati Unificata dall'attuale Vs gestione, con la fornitura dei dati in formato elettronico standard (.csv, .xls, .txt) purchè leggibili e commentati. Le attività di creazione seguiranno un preciso cronoprogramma con caricamento dei dati inizialmente su ambienti di prova, con verifiche step by step e finali con l'Ente, solo dopo la validazione finale delle attività di migrazione verrà programmato insieme con l'Ente lo switch off definitivo

b. Formazione Iniziale ed Avviamento operativo:

Il servizio prevede la formazione iniziale e l'avviamento operativo all'utilizzo dei software a tutto il personale dell'Ente deputato:

- con formazione in teleassistenza con collegamenti da remoto, durante tutto il periodo di validità dei contratti di assistenza e manutenzione, il numero di ore e la modalità di erogazione verrà dettagliato nel cronoprogramma di seguito proposto.

Oltre a quanto previsto nella presente proposta, sia per i servizi di formazione operativa on-site che per quella da remoto con collegamenti in teleassistenza, potranno essere richieste ulteriori sedute a titolo oneroso.

c. Servizi di Assistenza e Manutenzione Software Ordinari:

I servizi di Manutenzione ed Assistenza Software Ordinari (*Correttiva ed Adeguativa*), erogati per tutto il periodo di validità della presente offerta, comprendono:



1. La manutenzione e l'aggiornamento dei programmi gestionali sopra dettagliati, in ordine ad attività correttive (sistemazione di eventuali anomalie gestionale e funzionali), e adeguative (relative a variazioni legislative e regolamentari delle materie in oggetto).
2. *E' escluso dal servizio l'eventuale aggiornamento dei programmi o la modifica degli stessi derivante da innovazioni di natura tecnica, integralmente innovativi, che ne impongano la sostanziale sostituzione, o da personalizzazioni specificatamente richiesta dall'Ente. In tal caso si configurerebbe la condizione di sviluppi 'evolativi' e non più di attività 'correttiva' e/o 'adeguativa'.*
3. Le modifiche migliorative e/o aggiuntive delle prestazioni dei programmi proposte autonomamente dalla Sikuel srl;
4. Le modifiche funzionali ai programmi suggerite dall'Ente e ritenute valide e realizzabili dalla Sikuel ai sensi del precedente punto 2);
5. Il ripristino degli archivi danneggiati (i risultati sono dipendenti dallo stato degli archivi e dal grado di danneggiamento);
6. L'eliminazione di eventuali anomalie delle procedure preventivamente riscontrate e verificate;
7. L'assistenza telefonica, teleassistenza con connessione remota;
8. La fornitura di eventuale copia dei programmi in caso di furto o danneggiamento di quelli originariamente forniti.

I servizi di assistenza verranno svolti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30 dalla ns sede di Ragusa (tel. 0932-667555).

4. Supporto di elaborazione in Back-Office

il servizio proposto mira a supportare il gestore in tutte i processi di fatturazione e post fatturazione, comprendono:

1. FATTURAZIONI - Supporto ai cicli di fatturazione: per ciascun ciclo saranno previste le seguenti attività di parametrizzazione della tariffa, simulazioni ciclo di fatturazione, verifica eventi del calcolo, sistemazione massive anomalie, calcolo definitivo, formazione dei flussi massivi di stampa, eventuale formazione dei flussi SEPA;
2. SOLLECITI - Supporto ai cicli di Solleciti di pagamento: per ciascun ciclo saranno previste le attività di personalizzazione lettera di sollecito, selezione contribuenti, calcolo solleciti, verifica delle risultanze, formazione flussi massivi di stampa;
3. MESSA IN MORA - Supporto all'emissione egli avvisi di MESSA IN MORA: per ciascun ciclo saranno previste le attività di personalizzazione del modello degli avvisi, selezione contribuenti, calcolo con interessi e sanzioni, verifica delle risultanze, formazione flussi massivi di stampa, acquisizione automatica dei relativi pagamenti;

Le attività sopra citate verranno svolte da ns personale specializzato ed espletate di norma dalla ns sede operativa di Sikuel.



5. Caratteristiche hardware

La suite K-Water certificata AGID, usufruita in modalità SAAS ed Hosting non ha particolare necessità di strumentazione hardware.

In allegato i file [PC.PDF](#), [MONITOR.PDF](#), [NB.PDF](#) contenenti le caratteristiche tecniche minime.

6. Cronoprogramma

a. Creazione e Bonifica Banca Dati Unificata

Le attività di migrazione e di normalizzazione della Base Dati Unificata, seguirà un preciso modus operandi che di seguito sintetizziamo:

1. richiesta di una prima estrazione dei dati da acquisire, in qualsiasi tracciato elettronico purchè LEGGIBILE (formati .txt, .csv, .xls) e COMMENTATO (fornitura dei tracciati record o di qualsiasi altra documentazione attestante i nomi dei campi per ciascuna tabella e le relazioni tra più tabelle);
2. quindi si provvederà a fare una prima acquisizione in Banca Dati Unificata SIKUEL, l'obiettivo di questa prima fase sarà quello di validare i dati acquisiti, verificandone quindi l'esatta lettura ed interpretazione, e validazione congiunta con l'attuale gestore, di tutta la base dati di storico utenze, storico contatori e letture, storico documenti emessi (fatture, note credito, solleciti, avvisi di messe in mora), storico pagamenti. Sarà inoltre effettuata una simulazione di calcolo fattura per ulteriore verifica dei dati elaborati con confronto dell'attuale fattura del gestore.
3. Contestualmente in questo archivio di prova verrà avviata la fase di avviamento e formazione al personale operativo.
4. Definite e validate le fasi precedenti, potrà essere fissata la data di 'switch off' (migrazione definitiva).

Normalizzazione delle Basi Dati acquisite: L'attività prevede all'accorpamento di eventuali anagrafiche doppie, il completamento delle informazioni mancanti, la verifica ed aggiornamento delle residenze e dei recapiti, adeguamento del viario a quello ufficiale dei vari Comuni gestiti, previa fornitura della relativa Banca Dati di Anagrafe Comunale con tracciati informatici standard (LAC o ANPR).

b. Installazione e Parametrizzazione Procedure Gestionali

Le procedure gestionali verranno installate on-premise ed effettuate le relative parametrizzazioni operative, **entro 20 gg lavorati dall'incarico.**

c. Formazione Operativa

1. **Formazione Personale Operativo da remoto ed on-site**



La formazione operativa da remoto, sarà espletata con sedute in teleassistenze e/o video conferenza, per una durata massima di 2 ore a volta, programmabile durante tutto il periodo di validità del contratto di assistenza e manutenzione. Sono previste un numero max di

- **20 ore di formazione da remoto**

da usufruire all'interno del periodo di validità del contratto.

d. Pianificazione dello Start-Up

La sequenza e l'avvio ufficiale dei vari moduli gestionali sarà oggetto di apposito **cronoprogramma** da concordare con il DEC ed con i Funzionari dei vari servizi.

7. Durata del Contratto

a. DURATA DEL CONTRATTO

La LICENZA della Suite K-WATER è concessa A TEMPO INDETERMINATO e con NUMERO ILLIMITATO DI UTENTI;

I Servizi di assistenza, l'aggiornamento e il supporto agli operatori per il software e per i moduli web oggetto della presente offerta sono compresi sino al 31/12/2023.

b. CRONOPROGRAMMA:

- Le attività ed i servizi proposti verranno conclusi entro 30 giorni dalla ricezione dei dati per l'importazione in formato elettronico e leggibile. Solo successivamente si potrà concordare la data della giornata di formazione in loco e delle ore di formazione in teleassistenza.

8. Compensi

Il compenso omnicomprendivo per la licenza d'uso a tempo indeterminato della suite K-Water, la creazione e normalizzazione banca dati unificata ed il servizio di assistenza e manutenzione d'uso ad esclusione del punto 4 è di **euro 38.000 + iva**

Il compenso per il servizio di supporto al Back-Office punto 4 è di **euro 0,15 + iva a fattura.**

Hardware

Di seguito dettagliato i costi indicativi dei componenti hardware:

- Notebook € 535,00 + iva
- Pc desktop € 584,00 + iva
- Monitor 24 p° € 145,00 + iva

Opzionali:



Interventi presso i vs uffici:

Il costo per eventuali interventi on-site di intere giornate lavorative, se richiesti, e' di **euro/gg 400 + iva;**

I Costi della presente offerta sono ascrivibili ai costi di gestione del Piano Economico-Finanziario del Servizio Idrico Integrato per le annualità di competenza

Sikuel è certificata ed iscritta al MEPA

Validità dell'offerta: 30 gg.

9. Fatturazione e Modalità di Pagamento

a. FATTURAZIONE:

- I compensi per i software/servizi a canone verranno fatturati con cadenza trimestrale;

b. MODALITA' DI PAGAMENTO:

- Bonifico Bancario entro la data evidenziata in fattura;

10. Resta a carico del Comune

- a. Eventuali costi di stampa, postalizzazione e/o notifica
- b. Costi relativi all'Hardware non previsto nella presente offerta ed alla connettività di rete;
- c. Altri Servizi ed Attività non espressamente citati nella presente offerta;

Di queste e di altre attività e servizi, se richiesti, verranno proposte preventive offerte.

11. Responsabilità

Sikuel Srl si impegna a fornire il servizio proposto con la miglior cura e professionalità.

Nel caso in cui il software fornito non rispettasse le caratteristiche indicate nei documenti di presentazione del medesimo e nel relativo contratto, Sikuel Srl sarà responsabile nei limiti dell'importo oggetto del medesimo contratto.

12. Utilizzo delle informazioni e del Know-how

Le informazioni messe a disposizione e/o fornite da Sikuel srl nell'espletamento delle diverse attività lavorative di consulenza e gestione potranno essere utilizzate solo dall'Ente. E' vietata, in qualsiasi forma la riproduzione e/o la commercializzazione delle informazioni, del software e dei servizi realizzati dalla Sikuel srl. L'Ente garantirà la Sikuel srl il rispetto di questa clausola,



anche, da parte di eventuali Enti o Ditte da Lei incaricate per l'espletamento di attività connesse e/o correlate. Sikuel srl si riserva il diritto di perseguire qualsiasi violazione alla presente condizione.

Sikuel riconosce la proprietà e titolarità esclusive in capo al cliente di tutte le informazioni (comprese, fra l'altro, funzionalità, funzioni, interfacce, interazioni con l'utente) fornite a Sikuel per l'implementazione di richieste formulate dall'ente stesso.

Di conseguenza, Sikuel non potrà in alcun modo - anche riscrivendo in altro linguaggio di programmazione - avvalersi di quanto appreso tramite il Cliente.

13. Clausole Generali

- a) Sikuel dichiara di avere la proprietà intellettuale e industriale sul software oggetto della presente scrittura privata.

Con il presente Contratto Sikuel Srl non attribuisce, assegna, trasmette alcun diritto, titolarità e/o interesse sul software, compresa la Documentazione e la Strumentazione eventualmente fornita, inclusi i diritti di proprietà intellettuale, eccetto quanto espressamente previsto dal presente Contratto. Il Cliente riconosce i diritti proprietari di Sikuel Srl, compresa la Documentazione e la Strumentazione eventualmente fornita, e si impegna a non contestarne la validità.

- b) Il Cliente non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile delle violazioni da parte di terzi di altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai Prodotti o Servizi forniti da Sikuel Srl, essendo espressamente esclusa ogni obbligazione del Cliente in tal senso.

- c) Eventuali modifiche, migliorie od innovazioni richieste dal Cliente e realizzate da Sikuel Srl non potranno da quest'ultima essere utilizzate nei confronti di altri clienti se non previa autorizzazione del Cliente parte del presente contratto.

- d) Sikuel Srl si impegna fin da ora a favorire gratuitamente la migrazione dei dati presenti sul software oggetto della presente scrittura privata in caso di cambio fornitore. Il servizio resterà attivo fino alla completa migrazione dei dati salvo che la stessa non possa essere completata per fatto non imputabile a Sikuel Srl.

- e) Sikuel Srl dichiara che alla data di sottoscrizione della presente scrittura privata, il software risulta funzionante e rispondente alle specifiche dichiarate.

- f) Sikuel ha applicato entro il 31/12/2017 quanto previsto dalla circolare ministeriale Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017, recante «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)», pubblicata in Gazzetta Ufficiale (Serie Generale n.103 del 5-5-2017) riguardo alle Misure minime ora divenute di obbligatoria adozione per tutte le Amministrazioni.

- g) Sikuel per le applicazioni informatiche in oggetto rispetta quanto previsto dalla circolare ministeriale 18 aprile 2017, n. 2/2017 in termini di misure minime e standard e quanto previsto dal Reg. CE 679/2016 in termini di privacy by design, privacy by default, accountability e valutazione d'impatto sui rischi che impattano sulla protezione dei dati e sulle libertà e i diritti degli interessati per quanto previsto degli articoli 30, 32, 35,36 del

Sikuel srl
Via M. Rumor 8
97100 Ragusa – IT
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax 0932 666350
info@sikuel.it
www.sikuel.it

Partita IVA
Codice Fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale Sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggioli SPA



Reg. CE 679/2016 (GDPR). Quanto previsto è in compliance anche con le linee guida AgID 21 novembre 2017 per lo sviluppo sicuro del software.

- h) Riguardo alla data portability: prevista dall'articolo 20 del GDPR, che consente all'interessato di ricevere i dati personali forniti a un titolare, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e di trasmetterli ad altro titolare del trattamento senza impedimenti. L'obiettivo di tale diritto è quello di accrescere il controllo degli interessati sui propri dati personali, facilitandone la circolazione, la copia o la trasmissione da un ambiente informatico all'altro. Sikuel alla richiesta dell'interessato risponderà seguendo le direttive del titolare e metterà a disposizione dell'interessato il sottoinsieme contenente i dati richiesti.
- i) Per quanto riguarda le linee-guida AgID 12 aprile 2012, il software Sikuel non rientra al momento nel catalogo del software di riuso. In tale catalogo vengono inseriti quei software o parti di software prodotti dalle amministrazioni pubbliche che rispondendo alle linee guida succitate possono essere inseriti ed utilizzati da amministrazioni pubbliche come cedenti o utilizzatrici. Rispetto alla direttiva 1148/2016/EU (Direttiva NIS) sulla sicurezza delle infrastrutture critiche, al momento vengono rispettate le parti in compliance con il GDPR e le suddette circolari che riguardano la sicurezza dell'infrastrutture, il software e i servizi.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI CONTENUTI NELLE BANCHE DATI E NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Cliente, quale Titolare del trattamento dei dati personali, designa Sikuel Srl in virtù dell'art. 28 del Reg. CE 679/2016 quale Responsabile del trattamento dei dati personali, autorizzando espressamente Sikuel Srl al trattamento dei dati personali contenuti nelle banche dati del Cliente e per le finalità strettamente inerenti allo svolgimento delle attività del presente contratto (Oggetto), ivi compresi eventuali dati personali particolari.

Il titolare designa Sikuel Srl quale responsabile del trattamento avendo quest'ultima fornito evidenza di essere in grado di offrire garanzie sufficienti ed adeguate nell'adozione di idonee misure tecniche e organizzative volte alla protezione dei dati personali.

Il responsabile del trattamento ha obblighi specifici, quali:

- la tenuta del registro dei trattamenti svolti (art. 30, paragrafo 2, del Regolamento Generale);
- l'adozione di idonee misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei trattamenti (art. 32 Regolamento Generale);
- la designazione di un Data Protection Officer, nei casi previsti dal regolamento o dal diritto nazionale (art. 37 del Regolamento Generale);
- La verifica delle procedure in modo da valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento (accountability);
- nominare per iscritto gli incaricati al trattamento ed impartire loro le istruzioni necessarie;

Sikuel srl
Via M. Rumor 8
97100 Ragusa – IT
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax 0932 666350
info@sikuel.it
www.sikuel.it

Partita IVA
Codice Fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale Sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggioli SPA



- f. evadere tempestivamente tutte le richieste e gli eventuali reclami degli interessati e adottare le misure organizzative idonee per consentire loro l'esercizio dei diritti di cui all'art. 12 del Reg. CE 679/2016;
- g. evadere tempestivamente le richieste di informazioni all'autorità garante.

Il responsabile a sua volta può nominare responsabili di secondo livello in accordo e su autorizzazione del titolare a meno che ciò non sia vietato dalle istruzioni del titolare stesso. E' comunque il responsabile principale a rispondere dell'operato degli altri da lui nominati, di fronte al titolare del trattamento.

Sia il titolare del trattamento che il responsabile, sono tenuti ad attuare le misure tecniche ed organizzative tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, del campo di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche. Devono ottemperare a specifici requisiti previsti dal GDPR per ridurre i rischi del trattamento e assicurare la continua riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali; assicurare la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico; una procedura per provare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

In forza di quanto si è posto in evidenza:

- a. Sikuel Srl fornirà a richiesta l'elenco degli estremi identificativi, menzionando le funzioni ad essi attribuite, delle persone fisiche designate, formate e preposte al trattamento dei dati personali nell'esecuzione delle attività di gestione e manutenzione applicazioni e servizi software in virtù dei sopracitati rapporti contrattuali; fornirà anche l'elenco di propri amministratori di sistema.
- b. Il Cliente (Titolare del trattamento dei dati personali), come previsto dalla vigente normativa, sarà chiamata ad esercitare vigilanza e controllo sull'osservanza delle istruzioni impartite e delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali.
- c. L'attività di verifica potrà concretizzarsi attraverso la richiesta a Sikuel Srl di compiere attività di autovalutazione rispetto alle misure di sicurezza adottate all'osservanza delle misure impartite fornendone, a richiesta, documentazione scritta.
- d. Il Cliente fa salva Sikuel Srl per qualsiasi responsabilità connessa al trattamento dei dati personali e per operazioni al trattamento di cui la stessa non è espressamente nominata Responsabile.

Il Cliente si impegna a tenere indenne Sikuel Srl da eventuali pretese di terzi che dovessero lamentare l'illegittimo trattamento dei loro dati da parte di Sikuel Srl.

Il sistema di accesso al software è gestito interamente dal Cliente che pertanto è tenuto a consentire la connessione al sistema, agli incaricati di Sikuel Srl e se necessario ai suoi amministratori di sistema già individuati e nominati da Sikuel Srl e dei quali, a richiesta, fornirà al cliente l'elenco dettagliato.

Sikuel srl
Via M. Rumor 8
97100 Ragusa – IT
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax 0932 666350
info@sikuel.it
www.sikuel.it

Partita IVA
Codice Fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale Sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggioli SPA



La connessione sarà consentita per il tempo necessario all'operazione di manutenzione, erogabile anche tramite il servizio di teleassistenza, dietro espressa autorizzazione del Cliente. Per tutto quanto non espressamente specificato in questa scrittura, Sikuel Srl si atterrà in generale a quanto previsto dalla vigente disciplina in materia di dati personali, Reg. CE 679/2016.

La designazione a Responsabile del trattamento dati avviene con la sottoscrizione per accettazione del presente contratto; tale sottoscrizione pertanto rende efficace a tutti gli effetti la nomina a Sikuel Srl quale Responsabile del trattamento dati.

Tale nomina a Responsabile del trattamento è da ritenersi valida per tutta la durata delle operazioni di trattamento di cui sopra, e si intenderà revocata negli effetti in coincidenza dell'estinzione contrattuale a sostegno della stessa.

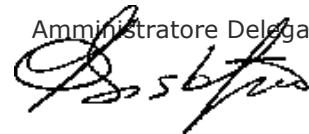
A disposizione per ulteriori chiarimenti ed approfondimenti sulla proposta presentata, porgiamo cordiali saluti.

Per accettazione

(Timbro e firma)

 **SIKUEL**

Amministratore Delegato



Sikuel srl
Via M. Rumor 8
97100 Ragusa – IT
pec: sikuel@ecert.it

Tel. 0932 667555
Fax 0932 666350
info@sikuel.it
www.sikuel.it

Partita IVA
Codice Fiscale
e Reg. Imprese
01201690888

Capitale Sociale
€ 100.000 i.v.

Società soggetta alla
attività di direzione
e coordinamento
di Maggioli SPA