

Prot. n. 249/2016

**AVVISO PUBBLICO
RICHIESTA DI PREVENTIVO - OFFERTA
PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI IMPLEMENTAZIONE DI UN PORTALE DI
PRIMA INTERAZIONE CON L'UTENZA ACQUA, GAS E LUCE
E SUA INTEGRAZIONE CON L'APPLICATIVO NETA H2O
CIG: ZB11874169**

Si rende noto che, in esecuzione della determina del Direttore Generale dell'11 febbraio 2016, è pubblicato nella bacheca e sul sito aziendale della società Salerno Energia Holding S.p.A. **sino alle ore 12.00 del giorno 1 marzo 2016** il presente avviso pubblico per la "Selezione di una società a cui affidare l'implementazione di un portale di prima interazione con l'utenza e sua integrazione con l'applicativo NETA H2O", mediante una procedura aperta ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 163/2006 (Codice Contratti).

1) Premesse

Salerno Energia Holding S.p.A., capogruppo del Gruppo Salerno Energia, controlla società operative nel settore delle Public Utilities, in particolare per quel che concerne le forniture di acqua, gas e luce. 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.

2) Oggetto della richiesta

Si richiede la realizzazione di un portale di prima interazione con l'utenza finale acqua e gas che implementi funzionalità di presentazione ed acquisizione delle informazioni, nonché di gestione dei servizi forniti dalle società del Gruppo Salerno Energia, con possibilità di implementare, in un momento successivo, le funzionalità legate alla gestione della clientela per quel che concerne la fornitura di energia elettrica.

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

- Facilità di utilizzo;
- Veste grafica semplice ed intuitiva;
- Possibilità di modifica della struttura e delle voci 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 preferito: PHP;
- Riferimento tecnico dedicato, con risoluzione delle problematiche entro le 24 ore dalla richiesta.

Le pagine devono contenere gli elementi strettamente necessari alla funzionalità assoluta dalla sezione. Si richiede una strutturazione ad albero con elementi grafici per l'accesso alle funzioni (es. menu o barra superiore e/o menu principale).

Dal menu principale si dovrà accedere alle seguenti funzionalità:

- **Pagina di accesso/registrazione e scelta della tipologia di fornitura (acqua o gas – con possibilità, in un momento successivo, di prevedere la tipologia di fornitura “luce”)**
- **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
 - Rettifica bollette + motivo rettifica
 - Rettifica recapito bollette
 - Pagamento bollette (carta di credito, Paypal, ecc.)
 - Addebito SEPA
 - Attiva bolletta email e rettifica email per invio bolletta
 - Richiesta rateizzazione e stato avanzamento rateizzazione
- **Consumi**
 - Autolettura
 - Storico delle letture
 - Storico consumi
- **Contratto**
 - Dati del contratto
 - Cambio recapito
 - Disdetta contratto
 - Richiesta nuovo contratto
 - Richiesta allacciamento
 - Subentro / voltura
- **Richieste**
 - Informazioni
 - Reclami
 - Interventi
 - Stato avanzamento richieste
- **Contatti**
 - Chat per aiuto online
 - Informativa sulla privacy (in calce a tutte le pagine)

L'elenco delle suddette funzionalità, seppur rappresentativo delle reali necessità della Committente, è solo indicativo, i requisiti completi saranno stabiliti a seguito di analisi dettagliata.

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 del servizio richiesto 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.

Il concorrente aggiudicatario dovrà elaborare un piano di formazione teorica e pratica, per il personale di Salerno Energia Holding S.p.A., relativo all'utilizzo dell'applicativo realizzato. L'aggiudicatario dovrà rendere il servizio di consulenza qualificata e assistenza tecnica per tutto il periodo del contratto.

L'importo a base dell'affidamento è stimato in **€ 15.000,00** (euroquindicimila/00) + IVA.

3) Durata dell'affidamento e luogo di esecuzione

L'affidamento del servizio di implementazione del sito web, come sopra descritto e richiesto, completo di tutte le prestazioni, e le attività connesse, accessorie e funzionali, avrà durata fino a 2 anni successivi alla messa in esercizio dell'applicativo.

4) Requisiti richiesti

Saranno ammessi all'affidamento dei servizi in oggetto i soggetti che soddisfano i seguenti requisiti (da attestarsi mediante dichiarazione sottoscritta in conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii., fatta salva la facoltà di Salerno Energia Holding S.p.A. di verificarne in ogni momento la veridicità, con gli effetti di legge in caso di esito negativo):

- a) iscrizione nel Registro delle Imprese della Camera di Commercio per attività inerenti l'oggetto dell'affidamento, in conformità con quanto previsto dall'art. 39 D. Lgs. n. 163/2006;
- b) insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 38 del D. Lgs. n. 163/2006 (da attestarsi con riferimento a tutte le ipotesi previste dall'art. 38 e da parte di tutti i soggetti previsti alle lett. b, c ed mter del I comma, se sussistenti);
- c) l'elenco dei principali servizi, in particolare quelli inerenti la realizzazione e l'implementazione di sportelli online, prestati negli ultimi tre anni con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari (pubblici o privati) dei servizi stessi.

Tutti i suddetti requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito per la presentazione delle domande di ammissione.

Non saranno prese in considerazione le istanze che non comprovino il possesso dei requisiti secondo quanto richiesto sopra.

5) Modalità di presentazione dell'offerta

I soggetti interessati all'affidamento ed in possesso dei suddetti requisiti possono produrre la propria offerta entro il termine perentorio delle **ore 12.00 del giorno 1 marzo 2016**, a mezzo consegna a mano o raccomandata A. R., all'Ufficio Segreteria di Salerno Energia Holding S.p.A., Via Stefano Passaro n. 1 – 84134 Salerno.

L'offerta dovrà:

- 1) essere contenuta in busta chiusa e riportare all'esterno del plico il mittente e l'oggetto della presente;
 - 2) contenere tutte le autodichiarazioni e/o documentazioni utili ad attestare il possesso dei suddetti requisiti, nonché i punti di contatti presso cui ricevere ogni comunicazione relativa alla presente procedura (**Allegato A**);
 - 3) produrre, laddove possibile, un progetto sintetico contenente *le strategie* e *gli strumenti* che si intendono utilizzare per lo svolgimento dell'attività di cui al presente avviso;
 - 4) contenere l'offerta economica, che dovrà essere sottoscritta ed essere formulata come segue:
 - indicazione del prezzo complessivo annuo, comprensivo di tutte le prestazioni, i servizi, le attività, necessari per dare a Salerno Energia Holding S.p.A. il servizio come sopra richiesto;
 - indicazione delle singole voci che compongono il prezzo complessivo di cui sopra.
- Il servizio oggetto dell'affidamento sarà aggiudicato sulla base della valutazione non solo dell'offerta economica, ma anche delle modalità operative proposte per l'efficienza del servizio.

Il plico contenitore deve recare all'esterno, oltre alla intestazione del mittente ed all'indirizzo dello stesso, le **indicazioni relative all'oggetto della gara e al codice CIG della medesima**; deve essere sigillato e controfirmato sui lembi di chiusura dal legale rappresentante dell'impresa e deve contenere due buste, a loro volta sigillate e controfirmate sui lembi di chiusura dal legale rappresentante dell'impresa.

Salerno Energia Holding non assume responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatta indicazione del recapito da parte del concorrente né per eventuali disguidi postali ovvero elettronici, o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

Tutti i dati di cui la società verrà in possesso in occasione dell'espletamento dei procedimenti relativi all'avviso pubblico saranno trattati nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003. La presentazione della domanda implica il consenso al trattamento dei propri dati personali, compresi i dati sensibili. Il contratto di appalto sarà soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 L. n. 136/2010.

5) Informazioni finali

Per eventuali chiarimenti e/o per l'eventuale effettuazione di un sopralluogo tecnico preliminare, è possibile rivolgersi al Responsabile del Procedimento, avv. Giovanni Coscia tel. 089.727545, e-mail gcoscia@salernoenergia.it.

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. 163/2006 (Codice dei Contratti) ed alla L. n. 136/2010 (Tracciabilità dei flussi finanziari).

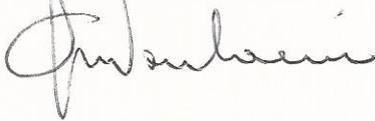
6) Privacy e accesso agli atti amministrativi

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 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, sezione Bandi e Concorsi/gare in corso.

Salerno, 11 febbraio 2016

Il RUP
avv. Giovanni Coscia



Il Direttore Generale
dr. Matteo Picardi

