

PROGETTO DI REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI DEL CONSORZIO DEI NAVIGLI S.P.A.

PROGETTO DI FATTIBILITÀ



4 settembre 2024

SOMMARIO

1. Introduzione.....	3
2. Il quadro normativo di riferimento	5
2.1 Il PPP quale strumento per l'innovazione	5
2.2 Il Project financing applicato ai servizi	7
2.3 I recenti adempimenti del settore rifiuti.....	7
3. Il soggetto proponente	9
4. Descrizione del progetto.....	11
4.1 La piattaforma Wintarif AS IS.....	11
Anagrafiche dei contribuenti	13
Anagrafiche degli immobili	13
Simulazioni tariffarie	13
Bollettazione	13
Rendicontazione degli incassi	14
Recupero del credito.....	14
Integrazione con banche dati e piattaforme nazionali	15
Gestione risorse e attività	15
4.2 Personalizzazione e configurazione di nuovi moduli e servizi aggiuntivi già realizzati	15
Sportello web evoluto.....	15
App Riciclario.....	16
G.Eco	16
Servizi accessori	16
Integrazione del modulo WinsInfo	17
4.3 Progettazione e sviluppo di nuovi moduli e servizi aggiuntivi ad hoc	17
Nuovi modelli tariffari	17
Modulo TQRIF avanzato.....	19
Hub dati territoriali	19
Modulo Centri del Riuso	20
Modulo ShareFood.....	20
Integrazione con ANPR e SEND.....	21

4.4	Attività strumentali all'avvio della piattaforma	22
	Upgrade dell'infrastruttura hw e sw	22
	Formazione al personale	22
	Supporto tecnico e operativo per l'implementazione dei nuovi modelli tariffari e delle procEDURE di gestione dei contenitori	22
	Comunicazione e promozione di sharefood	23
5.	Gestione dei servizi	24
5.1	Erogazione in saas e manutenzione del sistema integrato di gestione dei rifiuti	24
5.2	Assistenza tecnica e sistemistica	25
5.3	Elaborazione documenti	28
5.4	Stampa e recapito	29
5.5	Monitoraggio del servizio	31
6.	Cronoprogramma delle macro-attività	33

1. INTRODUZIONE

La Proposta illustrata nel presente progetto di fattibilità prevede la realizzazione di un **sistema integrato per la gestione dei rifiuti dei Comuni del Consorzio**, grazie a:

- un Data Base unico che raccoglie tutte le informazioni coinvolte nei processi correlati alla TARI/TARIP al fine di garantire un efficace controllo di gestione.
- la gestione innovativa e condivisa dei servizi di tariffazione e dei servizi di raccolta.

L'obiettivo è garantire, tramite la centralità del dato e l'accessibilità alle informazioni da parte di **tutti i Soggetti coinvolti nei processi di gestione rifiuti** (Consorzio, Comuni e operatori del servizio di raccolta), l'uniformità delle informazioni sia nelle attività legate alla raccolta che nelle attività di fatturazione puntuale, assicurando il **rispetto dei requisiti di qualità richiesti da ARERA** e l'attivazione di **modelli tariffari evoluti** e moderni che prevedono la misurazione e la rendicontazione di qualsiasi frazione di rifiuto.

Il nuovo sistema integrato di gestione verrà implementato **a partire dalla piattaforma tecnologica Wintarif in uso** da parte del Consorzio, **attraverso l'integrazione di servizi aggiuntivi e nuovi moduli** che sono già nella disponibilità del proponente o che verranno appositamente progettati e sviluppati. In particolare:

1. **Configurazione e personalizzazione di nuovi moduli/servizi aggiuntivi già realizzati dal proponente:**
 - a. **Sportello Web evoluto:** servizi di interazione diretta fra l'Ente e gli utenti per la gestione delle richieste quali: inserimento nuove utenze, comunicazioni di variazioni e di cessazioni, ecc.;
 - b. **Integrazione del modulo Winsinfo** nel DB unico della piattaforma per la gestione e movimentazione di rifiuti, registri, formulari e MUD (o con l'applicativo di movimentazione rifiuti utilizzato dal gestore);
 - c. **Servizi accessori:** firma digitale degli atti, blocco pagamenti PagoPA di importo modificato, abilitazione SDD estero, conservazione sostitutiva massiva documenti;
 - d. **G.Eco:** sistema SW (app & web) a supporto di procedure standard concordate tra le parti per la gestione dei contenitori, delle letture e dei conferimenti;
 - e. **App Riciclarlo:** app per comuni, aziende e cittadini per la gestione dei rifiuti urbani e assimilati, integrata con Wintarif, di cui adotta il database.
2. **Progettazione e sviluppo di nuovi moduli/servizi aggiuntivi ad hoc:**
 - a. **Modelli sperimentali per la tariffazione puntuale** del servizio, tramite due modelli volti al superamento del sistema a coefficienti;
 - b. **TQRIF operatori (qualità dei servizi):** adeguamento alle norme ARERA sulla qualità dei servizi;
 - c. **Hub dati territoriali:** hub per la raccolta e lo scambio di dati tra la piattaforma ed i dispositivi dislocati sul territorio (distributori di sacchetti per la raccolta rifiuti, isole ecologiche, palmari e apparati di bordo dei gestori del servizio di raccolta, etc.) utili alla gestione della TARI;
 - d. **Modulo Centri del riuso:** i centri del riuso (o riutilizzo) sono strutture presso le quali la cittadinanza può consegnare gratuitamente beni usati, che saranno visibili su una piattaforma digitale (vetrina o bacheca del riuso) e prenotabili dagli utenti;

- e. **Modulo ShareFood:** sistema di incontro tra domanda e offerta di eccedenze di beni alimentari finalizzato alla riduzione degli sprechi alimentari;
- f. **Integrazione delle piattaforme nazionali ANPR e PDND** con Wintarif.

3. Attività strumentali all'avvio del nuovo sistema integrato di gestione, comprendenti:

- a. **Upgrade dell'infrastruttura HW e SW:** Data Center qualificato QC2 e fornitura di tablet.
- b. **Formazione al personale del Concedente** per l'espletamento di attività di front-office e back-office.
- c. **Supporto tecnico e operativo** ai Soggetti coinvolti per la graduale configurazione e implementazione dei nuovi modelli tariffari e delle procedure di gestione dei conferimenti.
- d. **Supporto alla comunicazione e promozione di Sharefood**, al fine di favorirne la diffusione.

Il Proponente prenderà in carico la **gestione della piattaforma** Wintarif in uso e delle nuove componenti via via integrate o realizzate, per il periodo di durata **della Concessione pari a 8 anni**, decorrenti dalla data di sottoscrizione della Convenzione tra il Concessionario ed il Consorzio dei Navigli.

I principi cardine che guideranno la progettazione della piattaforma tecnologica fanno essenzialmente riferimento ai seguenti elementi caratteristici:

- **Piattaforma aperta:** questo primo principio sottolinea che la piattaforma tecnologica sarà progettata in modo flessibile per accogliere nuovi moduli applicativi eventualmente richiesti dall'Amministrazione, in linea con le tendenze ed i requisiti previsti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), dal nuovo Codice degli Appalti, nonché dai paradigmi emergenti di Trasformazione Digitale ed Ecologica in corso. Questo significa che la piattaforma sarà progettata in modo che possa adattarsi nel tempo alle nuove esigenze e alle evoluzioni normative, garantendo che sia sempre all'avanguardia e in grado di supportare le iniziative e i cambiamenti del settore di riferimento.
- **Garanzia di continuità operativa alla scadenza:** il secondo principio stabilisce che, alla scadenza del contratto di concessione, la piattaforma sarà messa a disposizione dell'Amministrazione concedente senza costi aggiuntivi e che la manutenzione della piattaforma sarà garantita alle stesse condizioni concordate nel contratto di concessione originale, su richiesta dell'Amministrazione, nelle more dell'espletamento delle normali procedure di gara che verranno indette per il nuovo affidamento del servizio. Questo assicura che l'Amministrazione avrà accesso continuo alla piattaforma senza ulteriori spese e che la sua operatività sarà mantenuta secondo gli accordi precedenti, garantendo continuità e stabilità nell'utilizzo della tecnologia sviluppata nell'ambito del progetto.

2. IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

In questa sezione si illustrano le caratteristiche che qualificano il project financing quale strumento ideale per la realizzazione di investimenti e la gestione dei connessi servizi di pubblica utilità, descrivendone le caratteristiche fondanti e la sua applicabilità ai servizi di innovazione.

2.1 IL PPP QUALE STRUMENTO PER L'INNOVAZIONE

L'attuale situazione economico-finanziaria degli Enti locali ha imposto un ripensamento delle modalità di realizzazione e gestione degli investimenti: **a causa dei vincoli di finanza pubblica è infatti indispensabile abbandonare la logica esclusiva dell'appalto tradizionale al fine di valutare l'utilizzo di strumenti di partenariato pubblico-privato (PPP).**

In particolare, il ricorso al PPP è auspicabile in tutti i casi in cui una pubblica amministrazione intenda affidare a un operatore privato l'attuazione di un progetto per la realizzazione di opere pubbliche o di pubblica utilità e per la gestione di servizi pubblici.

I contratti di PPP sono attualmente disciplinati dagli articoli **174 e seguenti del D.Lgs. n. 36 del 2023**. In particolare, l'art. 174 comma primo del Nuovo codice dei contratti pubblici definisce il Partenariato pubblico privato come una **“operazione economica in cui ricorrono congiuntamente le seguenti caratteristiche:**

- a) tra un ente concedente e uno o più operatori economici privati è instaurato un rapporto contrattuale di lungo periodo per raggiungere un risultato di interesse pubblico;*
- b) la copertura dei fabbisogni finanziari connessi alla realizzazione del progetto proviene in misura significativa da risorse reperite dalla parte privata, anche in ragione del rischio operativo assunto dalla medesima;*
- c) alla parte privata spetta il compito di realizzare e gestire il progetto, mentre alla parte pubblica quello di definire gli obiettivi e di verificarne l'attuazione;*
- d) il rischio operativo connesso alla realizzazione dei lavori o alla gestione dei servizi è allocato in capo al soggetto privato.*

Viene inoltre ridefinito il concetto di partenariato pubblico-privato di tipo contrattuale che comprende le figure della concessione, della locazione finanziaria e del contratto di disponibilità, nonché gli altri contratti “atipici” stipulati dalla pubblica amministrazione con operatori economici privati che abbiano i contenuti di cui sopra e che siano diretti a realizzare interessi meritevoli di tutela.

Le modalità di allocazione del rischio operativo, la durata del contratto di partenariato pubblico-privato, le modalità di determinazione della soglia e i metodi di calcolo del valore stimato sono disciplinate dagli articoli 177, 178 e 179 del D.Lgs. n. 36 del 2023 dedicato alla fattispecie negoziale della concessione.

Al fine di strutturare una corretta operazione di PPP è dunque necessario **il trasferimento del rischio in capo all'operatore economico, sotto il triplice profilo del rischio di costruzione, del rischio di disponibilità e del rischio di domanda dei servizi resi dall'operatore economico.**

Il concetto di rischio è ben declinato dall'art. 177 del D.Lgs. n. 36 del 2023 che consente ora di comprendere nell'ambito partenariale sia lavori che servizi pagati dalla utenza oppure integralmente pagati dalla Amministrazione concedente. Ed infatti si legge in tale articolo che l'aggiudicazione di una concessione (ovvero di un PPP per espresso richiamo dell'art. 174 anzidetto) comporta il trasferimento al concessionario di un rischio operativo legato alla **realizzazione dei lavori o alla gestione dei servizi e comprende un rischio dal lato della domanda o dal lato dell'offerta o da entrambi.**

Il rischio di domanda è inteso come quello legato alla domanda effettiva di lavori o servizi che sono oggetto del contratto mentre il rischio dell'offerta è rappresentato dalla possibilità che la fornitura di servizi non corrisponda al livello qualitativo e quantitativo dedotto in contratto.

Orbene. Precisa ora il Nuovo Codice dei contratti pubblici che *“si considera che il concessionario abbia assunto il rischio operativo quando, in condizioni operative normali, non sia garantito il recupero degli investimenti effettuati o dei costi sostenuti per la gestione dei lavori o dei servizi oggetto della concessione. La parte del rischio trasferita al concessionario deve comportare una effettiva esposizione alle fluttuazioni del mercato tale per cui ogni potenziale perdita stimata subita dal concessionario non sia puramente nominale o trascurabile. Ai fini della valutazione del rischio operativo deve essere preso in considerazione il valore attuale netto dell'insieme degli investimenti, dei costi e dei ricavi del concessionario.”*

Non solo. Risultano perfettamente inquadrabili nell'ambito dei Partenariati pubblico privati quelli aventi ad oggetto le cd. opere o servizi freddi ovvero che non generano alcun ricavo da utenza ma in cui è la Pubblica amministrazione a pagare il corrispettivo. L'art. 177 del D.Lgs. n. 26 del 2023 chiarisce infatti che *“nelle operazioni economiche comprendenti un rischio soltanto sul lato dell'offerta il contratto prevede che il corrispettivo venga erogato solo a fronte della disponibilità dell'opera, nonché un sistema di penali che riduca proporzionalmente o annulli il corrispettivo dovuto all'operatore economico nei periodi di ridotta o mancata disponibilità dell'opera, di ridotta o mancata prestazione dei servizi, oppure in caso di mancato raggiungimento dei livelli qualitativi e quantitativi della prestazione assunta dal concessionario. Le variazioni del corrispettivo devono, in ogni caso, essere in grado di incidere significativamente sul valore attuale netto dell'insieme dell'investimento, dei costi e dei ricavi.”*

La esatta configurazione di una operazione di partenariato pubblico privato poggia sulla costruzione dell'equilibrio economico-finanziario ovvero sulla contemporanea presenza delle condizioni di convenienza economica e sostenibilità finanziaria che si raggiunge quando i ricavi attesi del progetto sono in grado di coprire i costi operativi e i costi di investimento, di remunerare e rimborsare il capitale di debito e di remunerare il capitale di rischio.”

Se il Partenariato pubblico privato non è in grado da solo di perseguire tale equilibrio è ammesso un intervento pubblico di sostegno che può consistere in un contributo finanziario, nella prestazione di garanzie o nella cessione in proprietà di beni immobili o di altri diritti. A tale contributo e solo per gli effetti della contabilizzazione si applicheranno i contenuti delle decisioni Eurostat sul cd. off balance.

Con i partenariati pubblici privati gli Enti locali possono ricorrere a nuove forme di investimento per la realizzazione di opere pubbliche e di servizi nel rispetto degli stringenti vincoli di bilancio dal momento che tali fattispecie negoziali sono caratterizzate dalla allocazione del rischio di impresa in capo all'operatore economico privato.

Quale contropartita dell'assunzione dei rischi il soggetto privato consegue i ricavi derivanti dalla gestione, ricavi che possono essere rappresentati da un canone riconosciuto dall'ente e/o da qualsiasi altra forma di contropartita economica ricevuta dal medesimo operatore economico, anche sotto forma di introito diretto della gestione del servizio alla collettività.

2.2 IL PROJECT FINANCING APPLICATO AI SERVIZI

Il **Project financing**, disciplinato dall'articolo 193 del nuovo Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. n. 36 del 2023), è una procedura amministrativa di carattere innovativo che ha come scopo la conclusione di contratti di Partenariato pubblico privato e che si fonda **sulla attiva collaborazione tra l'Amministrazione e gli operatori economici**.

Come si è già accennato sopra, la situazione economica attuale ed i vincoli di bilancio imposti alle pubbliche amministrazioni rendono difficoltoso il finanziamento in proprio di progetti innovativi e l'assunzione del ruolo di promotore dell'innovazione. Le Amministrazioni Pubbliche che vogliano effettivamente rivestire un ruolo attivo nel processo di trasformazione, sviluppo ed innovazione devono dotarsi non solo di conoscenze di project management e di gestione delle nuove tecnologie, ma anche di **strumenti che consentano l'interazione con i nuovi operatori del settore**. È pertanto di fondamentale importanza che l'Ente locale ridefinisca il suo ruolo trasformandosi da committente di beni o prodotti a soggetto in grado di interpretare i sempre nuovi bisogni della collettività per definire gli obiettivi strategici e individuare forme sostenibili per soddisfarli. Proprio in questo ambito, infatti, il coinvolgimento dei soggetti privati garantisce maggior attenzione alla valutazione ex ante della fattibilità del progetto nel suo complesso al fine di garantire il raggiungimento in concreto dei risultati attesi. L'operatore economico privato è in possesso del *know how* specialistico non sempre presente e disponibile presso la Pubblica Amministrazione ed è in grado di garantire il finanziamento di soluzioni che consentono il raggiungimento di importanti obiettivi in materia di innovazione.

Il D.Lgs. n. 36 del 2023, consapevole dell'importanza delle forme collaborative, ha così puntualizzato all'art. 193 che il Project financing può essere avviato solo su iniziativa degli operatori economici che **"possono presentare agli enti concedenti proposte relative alla realizzazione in concessione di lavori o servizi."**

2.3 I RECENTI ADEMPIMENTI DEL SETTORE RIFIUTI

Come è diffusamente noto, la legge 27 dicembre 2017, n. 205 ha attribuito **ad ARERA funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti**, anche differenziati, urbani e assimilati, da esercitarsi *"con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481"*. L'Autorità ha provveduto a normare la materia, innovandola profondamente. In particolare, si ricordano i seguenti provvedimenti:

- Delibera ARERA 443/2019 sull'efficienza dei costi del servizio.
- Delibera ARERA 363/2021 che ha introdotto la previsione del PEF quadriennale.
- Delibera ARERA 15/2022 con la significativa introduzione del TQRIF e dei relativi standard qualitativi.

- Delibera ARERA 385 e seguenti del 2023 con la definizione dello schema per il contratto di servizio, dei meccanismi perequativi, dell'obbligo di monitoraggio e di trasparenza sull'efficienza della raccolta e con l'aggiornamento biennale del metodo tariffario rifiuti.

3. IL SOGGETTO PROPONENTE

Softline, Società a Responsabilità Limitata, (www.softline.it) opera dal 1991 nel campo dello **sviluppo software e IT avanzato in area ambientale e dei servizi di gestione della tassa rifiuti (TARI/TARIP)** a supporto della riscossione ordinaria e coattiva. I servizi offerti da Softline rappresentano il risultato di una costante attività di studio e ricerca finalizzata a ottimizzare tutte le procedure messe in atto, i rispettivi tempi di attuazione e gli strumenti tecnologici impiegati. Lo scopo è renderli quanto più flessibili per adeguarli alle specifiche esigenze degli Enti, per la determinazione e il raggiungimento dei comuni obiettivi in merito al rendimento economico, per la soddisfazione operativa con una gestione chiara e trasparente, nel rispetto dei principi dell'etica morale e professionale.

L'azienda si è inizialmente concentrata sullo sviluppo della **strumentazione informatica a supporto della gestione del ciclo dei rifiuti**, in particolare della raccolta differenziata. Nel 1996, ha messo a punto uno dei primi sistemi in Italia per il **calcolo della tariffa puntuale** dei rifiuti.

Nell'ultimo decennio, Softline ha sviluppato in particolare una serie di **servizi IT a supporto della riscossione coattiva dei tributi come evoluzione integrata della piattaforma Wintarif®** e in grado di supportare i Comuni in tutte le attività inerenti alla riscossione diretta forzata delle entrate di natura tributaria, (ICI, IMU, TASI, TARI, ecc.) e quelle di natura patrimoniale (COSAP, violazioni del codice della strada, rette mense scolastiche, rette asili, servizi cimiteriali, ecc.).

Softline è inoltre attiva in numerosi ambiti di Ricerca e Sviluppo sia a livello nazionale sia con progetti finanziati dalla Commissione Europea nell'ambito delle tecnologie innovative applicate ai settori della **raccolta differenziata** dei rifiuti, dell'ambiente, della **diminuzione della generazione dei rifiuti** stessi (riduzione dello spreco alimentare) e dell'**economia circolare** in generale.

Softline è socio fondatore della organizzazione **PAYT Italia** (Pay As You Throw – paga per quanto inquina), ed è stata spesso invitata dalla Commissione Europea a presentare le proprie attività di ricerca e sviluppo, nonché i propri servizi di gestione ambientale, considerati un'eccellenza a livello europeo, sia a Bruxelles che a Tokyo nell'ambito del Congresso Mondiale dell'Economia Circolare nel novembre 2018.

Per le esperienze acquisite nel campo dei servizi IT e nel campo della semplificazione e della trasparenza delle Amministrazioni Pubbliche, Softline è stata anche recentemente coinvolta in **consulenze e gare internazionali** sui temi della e-governance, dell'economia digitale, della fatturazione elettronica e della gestione online di portali ministeriali.

Grazie alla sua più che ventennale esperienza, Softline può oggi contare su:

- oltre **1,6 milioni di utenze** servite e più di **4 milioni di cittadini**, di cui **350 mila con la app Riciclario**
- **3 milioni di contenitori** per la raccolta differenziata gestiti e oltre **15 milioni di letture** di conferimenti (Rfid)
- **9 milioni di fatture e avvisi di pagamento** per la riscossione dei tributi, **22 milioni di rendicontazioni** di incassi e **oltre 1 milione di documenti per il recupero di credito**.

La Società dispone inoltre delle seguenti qualifiche:

ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2015: nel 2006 Softline ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001 sia per lo sviluppo di software e soluzioni integrate per la gestione dei rifiuti urbani e industriali, sia per servizi di consulenza tecnico-ambientale.

ISO/IEC 27001:2013: nel 2021 Softline ha ottenuto la certificazione ISO 27001 per progettazione, sviluppo, commercializzazione di applicativi software, sistemi integrati e servizi correlati di installazione, formazione, assistenza ed elaborazione dati.

Autovalutazione delle best practice della Cloud Security Alliance (CSA) Livello 1: Softline ha conseguito le certificazioni per i seguenti prodotti:

- Agorà
- Ge.R.A.
- Geco
- Winsinfo
- Wintarif
- Softline Cloud

Qualifica dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale: Softline ha ottenuto nel 2024 la qualifica "QC1" per il servizio SaaS denominato "Softline Cloud".

UNI PdR 125:2022 – Cert. n.ro 012/PdG rev. 00: nel 2023 SOFTline ha ottenuto la conformità UNI PdR 125:2022 per il sistema di gestione per la parità di genere.

Rating di legalità: Softline ha ottenuto la certificazione di legalità dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con punteggio di 2 stelle e un terzo su un massimo di 3 stelle

Albo Gestori Riscossione Tributi: Softline ha ottenuto l'iscrizione all'Albo dei gestori per l'accertamento e la riscossione delle entrate degli enti locali (numero 244 «S»)

Impresa e Lavoro 2023: nel 2023 Softline ha ricevuto il premio Impresa e Lavoro "per 31 anni di lodevole attività".

Partner tecnologico PagoPA: Softline è Partner Tecnologico PagoPA, in grado di fornire supporto diretto ai Comuni che volessero adottare questa modalità di pagamento.

4. DESCRIZIONE DEL PROGETTO

In questo capitolo si illustra il progetto nella sua visione di insieme, a partire dalla situazione attuale fino alla configurazione finale del sistema integrato di gestione dei rifiuti, realizzata grazie agli interventi che compongono il **progetto di investimento** della Proposta.

Le specifiche di gestione dei servizi sono illustrate nel successivo capitolo 5.

Come anticipato in introduzione al presente studio, il nuovo sistema integrato di gestione dei rifiuti verrà realizzato a partire dalla piattaforma tecnologica Wintarif in uso da parte del Consorzio, una piattaforma web in cloud con architettura modulare dove ogni modulo implementa uno specifico insieme di funzioni, come descritte nel proseguo del documento.

Innanzitutto, si illustra la piattaforma nella sua configurazione attuale in uso (par. 4.1) e, successivamente, si illustra il progetto di investimento, distinto nelle seguenti attività:

- **personalizzazione e configurazione** (4.2) di nuovi moduli/servizi già realizzati e messi a disposizione del Concessionario,
- **progettazione e sviluppo** (par. 4.3) di nuovi moduli/servizi ancora da realizzare;
- **strumentali all'avvio del nuovo sistema** (par. 4.4).

4.1 LA PIATTAFORMA WINTARIF AS IS

L'architettura hardware di Wintarif si basa su una infrastruttura composta da diversi server.

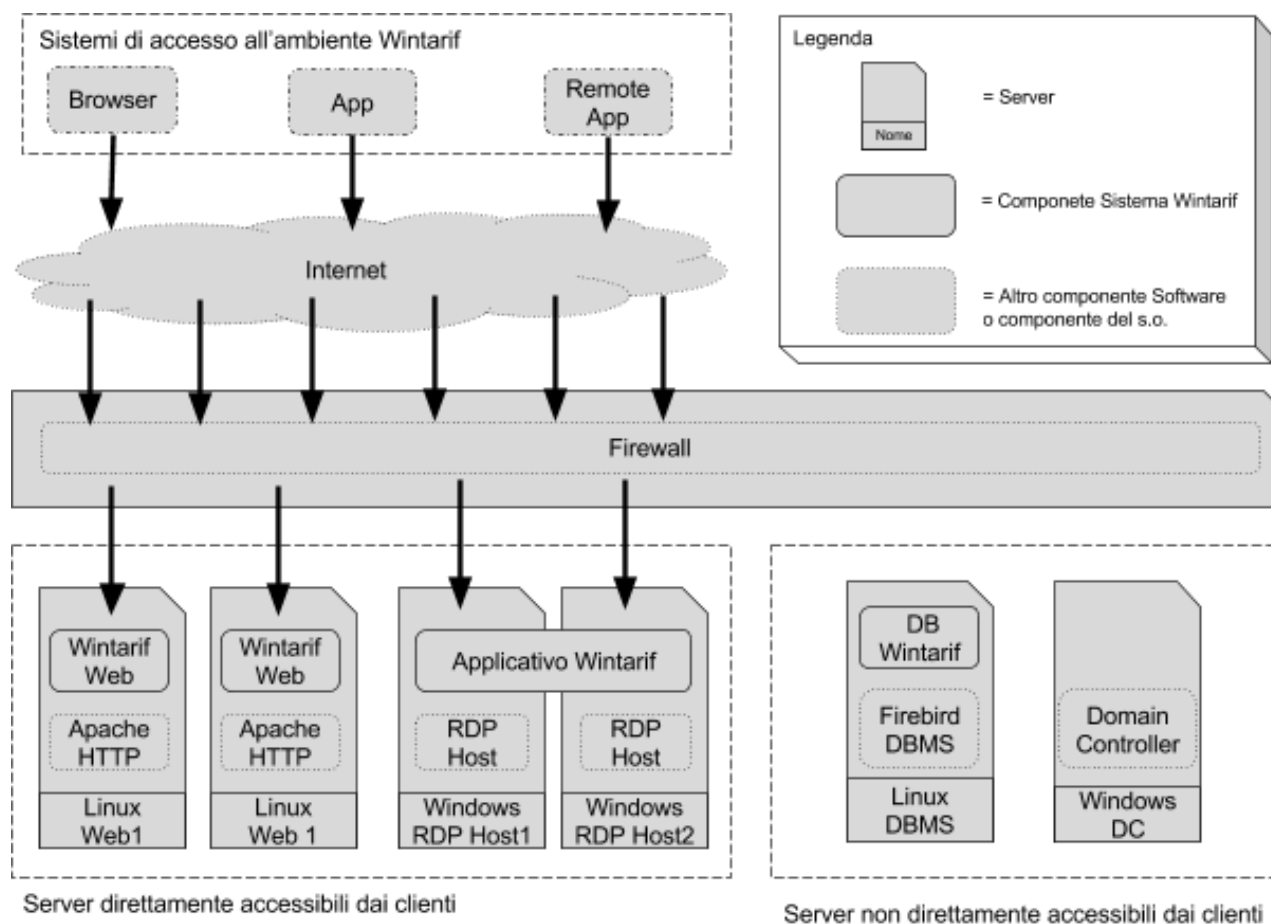
Nel progetto si è cercato di assegnare a ogni server non più di una componente della piattaforma, per garantire maggiore resistenza ai guasti (il malfunzionamento di un singolo server non comporta l'automatico blocco dell'intero sistema).

Grazie all'uso di una piattaforma apposita, tutti i server saranno virtuali e non fisici; questa soluzione, oltre a garantire una gestione più pratica dei server, permette altresì l'eventuale rimodulazione delle componenti del sistema in caso di particolari necessità, anche temporanee.

I server saranno ospitati in un data center con certificazione ISO 27001. Il data center scelto garantisce l'accessibilità ai sistemi 7/24 e l'intervento per la risoluzione di problemi legati al data center stesso.

Nel progettare la suddetta piattaforma server di supporto a Wintarif si è posta attenzione a garantire, ogniquale volta sia stato possibile, la ridondanza dei sistemi, al fine di gestire l'eventuale malfunzionamento di un singolo server. A titolo di esempio, sono previsti host multipli per le sessioni Desktop Remoto delle Remote App o Server web multipli.

Di seguito si propone una schematizzazione esemplificativa del legame progettuale tra la piattaforma Wintarif e i server che la ospitano.



Dal punto di vista **software**, lo sviluppo pluridecennale di Wintarif, dalla TIA alla TARI/TARIP, ha comportato un rilevante ampliamento delle funzioni e dei servizi offerti: il sistema oggi è in grado di **seguire il processo di gestione della tariffa rifiuti dalle fasi preliminari fino alla procedura di riscossione coattiva**. In particolare, sono garantite le seguenti funzionalità, descritte nel proseguo:

- Gestione delle anagrafiche dei contribuenti
- Gestione delle anagrafiche immobiliari
- Elaborazione di simulazioni tariffarie
- Bollettazione, comprensiva di generazione dei documenti funzionale ai service di stampa
- Rendicontazione degli incassi
- Recupero del credito

Wintarif garantisce altresì **l'accesso alle banche dati pubbliche e della Camera di Commercio**. L'accesso può essere previsto direttamente dalla piattaforma oppure tramite web service sviluppati dal Proponente.

Wintarif è inoltre integrata con il **modulo GeRA** (Gestione Risorse e Attività) per la gestione delle risorse umane, degli automezzi e delle attività dell'azienda che gestisce il servizio di raccolta rifiuti sul territorio.

ANAGRAFICHE DEI CONTRIBUENTI

La gestione si basa su un'unica anagrafica contenente le informazioni relative a tutti i contribuenti (Tari, Tosap, ICI, ecc.). Per ogni riga di anagrafica possono essere inseriti i dati relativi ai vari soggetti:

- a) soggetto passivo del tributo a cui si inviano tutte le comunicazioni (cd. intestatario) e gli atti relativi alla gestione della entrata. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo: natura giuridica, cognome, denominazione, nome, codice fiscale, partita IVA, modalità di pagamento, indirizzo del domicilio fiscale (con separazione del nome via e del civico), indirizzo di recapito delle comunicazioni e atti (con separazione del nome via e del civico), CAP, Comune, Provincia, Stato, Iban, E-mail, PEC, recapito telefonico, fax e dati per la fatturazione elettronica.
- b) Soggetto occupante il locale sottoposto a tariffazione (cd. utente): cognome, denominazione, nome, codice fiscale, partita IVA, indirizzo, numero civico, esponente, interno, piano, scala.
- c) Indicazione dell'utenza (definita "utenza"): data inizio occupazione, macrocategoria tariffaria (domestica o non domestica), categoria tariffaria, superficie soggetta a tariffa, superficie esente, superficie totale, nucleo residente, nucleo non residente, codice famiglia per i residenti, codice immobile collegato, stato dell'utenza (ordinaria, soggetta ad accertamento, ecc.), riduzioni applicate, campi personalizzabili dal cliente.

ANAGRAFICHE DEGLI IMMOBILI

Per ogni ente il software prevede la gestione di un'unica anagrafica contenente le informazioni relative agli immobili. L'elenco dei campi disponibili include: codice immobile, sezione catastale, foglio, mappale, subalterno, indirizzo immobile, numero civico, esponente, interno, piano, scala, categoria catastale, superficie catastale e rendita catastale.

Ogni immobile viene associato a un'utenza e ne viene conservato lo storico.

SIMULAZIONI TARIFFARIE

Per ogni annualità gestita è possibile impostare i parametri per la determinazione della tariffa partendo dai dati del piano finanziario (costi fissi, costi variabili, ripartizione tra quota fissa e variabile e tra utenze domestiche e non domestiche) e determinare sia l'importo unitario per la parte fissa che l'importo unitario per la parte variabile sulla base dei rifiuti che verranno presumibilmente conferiti per la parte variabile della tariffa.

La tariffa determinata è confrontabile con un'altra tariffa di riferimento ed è possibile impostare scostamenti sia individuali a livello di utenza che a livello di categoria, generando grafici di confronto che facilitino le analisi delle variazioni tariffarie.

BOLLETTAZIONE

Wintarif supporta entrambe le modalità della Tari, a coefficiente e a corrispettivo. In quest'ultimo caso, la determinazione della parte variabile è demandata ai sistemi di misurazione puntuale dei conferimenti e può prevedere anche più di una modalità di calcolo per dare poi origine a una quota varia ripartita in altrettante frazioni.

La frequenza della elaborazione, generazione e spedizione di bollette o fatture è totalmente personalizzabile. È possibile fatturare in differenti periodi dell'anno la quota fissa e quella variabile. A ogni emissione è possibile associare il conguaglio di una o più annualità.

Alla bolletta si possono associare forme di storno parziale, rimborsi e giroconti. L'importo da corrispondere può essere suddiviso in più rate ed è possibile associare anche una rata unica per consentire all'utente di effettuare il pagamento in unica soluzione.

Nella bolletta possono essere inclusi dati quali gli identificativi delle attrezzature consegnate (matricola contenitore, volume, ecc.), i dati catastali degli immobili, l'estratto conto delle fatture precedenti evidenziando importi ancora non pagati.

Di ogni documento viene prodotto un file PDF, ampiamente personalizzabile in base alle indicazioni del cliente. Al flusso dei documenti PDF viene associato un file indice grazie al quale il service di stampa potrà autonomamente procedere a stampa, imbustamento e spedizione delle bollette e fatture.

Un'emissione può essere annullata qualora se ne ravvisi la necessità purché non siano ancora stati compiuti atti che rendano disponibile ai terzi le bollette o una loro parte, per esempio invio al sistema di interscambio (SdI). Per esempio, qualora in caso di verifica delle bollette generate si rilevi un errore, è possibile annullare l'intera emissione ed effettuare la correzione prima di procedere alla **riemissione** se i documenti non sono ancora stati contabilizzati. Dopo la contabilizzazione sarà ancora possibile l'annullamento ma rispettando la numerazione e quindi procedendo a ritroso e annullando prima il documento con il numero di serie maggiore.

RENDICONTAZIONE DEGLI INCASSI

La piattaforma è in grado di gestire varie modalità di pagamenti e di registrarne e rendicontarne i relativi incassi, suddivisi per tipologia di entrata, anno di emissione, anno di competenza e anno di imposta. Attraverso meccanismi di aggancio alle rate emesse, è possibile intercettare le scadenze originarie e imputare l'importo incassato.

La registrazione avviene tramite l'import in Wintarif dei file generati dall'ente gestore dell'incasso secondo un tracciato proprietario per il quale il Proponente ha sviluppato le procedure di import.

Le modalità gestite a oggi sono le domiciliazioni SDD, PagoPA, Lottomatica, gli F24, i bollettini MAV e bollettini postali. È altresì possibile registrare pagamenti effettuati tramite bonifici, carte di credito e contanti. Quando compatibile è prevista anche la riconciliazione tramite estratto conto bancario.

RECUPERO DEL CREDITO

Le funzioni di recupero del credito vengono gestite attraverso procedure che analizzano le singole rate (scadenze) di ogni documento emesso e ne valutano lo stato contabile. Per le rate per le quali sussista una situazione debitoria del contribuente è possibile procedere tramite percorsi ampiamente personalizzabili; a titolo esemplificativo si cita l'invio di solleciti, accertamenti esecutivi e ingiunzioni.

Il software è in grado di gestire calcolo e applicazione degli interessi, di sanzioni, di riduzioni dell'importo in caso di pronta attivazione da parte del debitore e altre forme di personalizzazione.

Il proponente si avvale della consultazione di banche dati per le procedure di recupero di crediti effettuate presso terzi o tramite fermi amministrativi.

INTEGRAZIONE CON BANCHE DATI E PIATTAFORME NAZIONALI

Wintarif è integrata alle principali banche dati nazionali di interesse nel processo di gestione della TARI.

Le **banche dati pubbliche**, quando interrogate, consentono di associare codice fiscale e partita IVA alla persona fisica o giuridica corrispondente e viceversa.

Tramite contratto con Infocamere è possibile ottenere la fornitura dei dati legati agli iscritti alle **Camere di Commercio** sul territorio nazionale. Ciò potrà essere implementato tanto nella fase di impostazione iniziale delle anagrafiche di un Comune quanto in un momento successivo all'inizio operando un confronto fra la banca dati attuale e i dati forniti da Infocamere. Terminata questa fase, verrà stabilita una periodicità di aggiornamento che consisterà in una prima fase di impostazione (definizione degli eventi in grado di dare origine a una variazione dei dati che concernono l'intestatario non domestico) e successivo import di un file con l'elenco degli elementi così definiti, delle nuove posizioni e delle cessazioni, liquidazioni incluse.

GESTIONE RISORSE E ATTIVITÀ

La piattaforma integra il **modulo Ge.R.A.** che viene utilizzato per la Gestione delle Risorse umane, degli Automezzi e delle Attività. Si basa su un algoritmo, sviluppato con il Politecnico di Milano, funzionale alla programmazione delle attività, all'analisi dei costi e alla pianificazione dei servizi, attraverso il matching di risorse umane e automezzi, finalizzate alla loro ottimizzazione e alla minimizzazione dei costi.

4.2 PERSONALIZZAZIONE E CONFIGURAZIONE DI NUOVI MODULI E SERVIZI AGGIUNTIVI GIÀ REALIZZATI

In questo paragrafo si illustrano i nuovi moduli e servizi aggiuntivi, già realizzati dal proponente e che verranno messi a disposizione del Concessionario **entro 90 giorni dalla data di stipula del contratto**.

SPORTELLO WEB EVOLUTO

Lo Sportello web offre servizi di interazione tra l'Ente e gli utenti per la gestione di richieste quali inserimento di nuove utenze, comunicazioni di variazioni e di cessazioni, etc. Ogni operatore avrà a disposizione un applicativo web di back office che consente, a fronte di una segnalazione ricevuta, di ricercare l'utenza interessata e di accedere, in consultazione, ai seguenti dati:

- posizione dell'intestatario
- riferimenti dell'utenza occupata
- documenti emessi e stato pagamenti
- attrezzature consegnate
- conferimenti effettuati
- precedenti segnalazioni e stato attuale delle stesse

- riepiloghi su emesso e incassato ripartito per anno, con rappresentazione grafica e comparazione degli ultimi 5 anni
- riconciliazione degli incassi tra estratto conto e rendicontazione

La segnalazione può essere chiusa contestualmente all'inserimento, se di tipo informativo e se è stata fornita una risposta all'utente. Diversamente le viene attribuito lo stato "Inserita" e viene gestita successivamente in fase di back office con l'assegnazione a uno specifico operatore.

APP RICICLARIO

App che consente a tutti i cittadini/utenti TARI di ricevere informazione sui servizi, verificare la propria posizione TARI, pagare le bollette in scadenza, scaricare e caricare documenti, inviare segnalazioni o richieste (sia al gestore TARI che a quello del servizio), utilizzare la Bacheca del riuso (collegabile al sistema Centri Riuso previsto come sviluppo ad hoc), accedere a una sezione "documenti condivisi" messi a disposizione dell'Ente.

G.ECO

Il sistema integrato hardware/software per la distribuzione e il censimento dei contenitori sul territorio sarà accessibile da app e integrato in Wintarif, del quale userà il database. I dati sulla pianificazione dei giri di consegna e sul censimento dei contenitori verranno trasmessi da Wintarif all'app G.Eco affinché l'operatore possa utilizzarle *on site*. La sincronizzazione verrà poi effettuata a ritroso, da app a Wintarif.

L'applicazione di questo sistema prevede la definizione di procedure standard per la gestione dei conferimenti; inoltre, il fornitore dei sistemi di lettura dovrà provvedere all'attivazione di un Webservice per mettere a disposizione i dati nella struttura attuale in modo che questi vengano prelevati e registrati in Wintarif. Per i dettagli su tale procedura si rimanda al paragrafo 4.3.

SERVIZI ACCESSORI

Conservazione sostitutiva massiva dei documenti: basato sull'attuale modello di gestione documentale, ampiamente sperimentato, questo servizio prevede una gestione massiva dell'estrazione ed il successivo invio in conservazione dei documenti su base quotidiana. Tutti i documenti salvati nel gestionale o a sistema in altra forma verranno dunque inviati alla conservazione sostitutiva. L'accesso a tali documenti avverrà tramite Webservice con interfaccia da Wintarif a Poste Italiane.

Gestione mandati SDD esteri: sarà prevista la possibilità di addebitare un IBAN estero. Per agevolare il contribuente sarà possibile aprire il mandato dallo sportello virtuale (online). Verranno eliminate le spese di commissioni bancarie per l'adesione al circuito SEDA avanzato.

PagoPA: è prevista l'evoluzione del sistema con l'aggiunta di una funzione per il blocco dei pagamenti quando viene emesso un documento successivo; per esempio, all'invio del sollecito viene impedito il pagamento del documento ordinario.

Firma digitale degli atti: prima dell'invio degli atti, è prevista la possibilità di apporre la firma sul singolo atto o in forma massiva da remoto.

INTEGRAZIONE DEL MODULO WINSINFO

I dati del **modulo Winsinfo** per la gestione e la movimentazione dei rifiuti verranno integrati nel database di Wintarif. È previsto un Webservice che metta a disposizione i formulari per il trasporto dei rifiuti con possibilità di acquisire il dato per periodo. I dati verranno registrati in Wintarif con una struttura che conterrà il numero del formulario, data, quantità, origine, destino, targa, ecc.

Alternativamente, verrà realizzata l'integrazione con l'applicativo di movimentazione rifiuti utilizzato dal gestore incaricato dal Concedente.

4.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI MODULI E SERVIZI AGGIUNTIVI AD HOC

In questo paragrafo si illustrano i nuovi moduli e servizi aggiuntivi alla piattaforma che verranno progettati e sviluppati nell'ambito del progetto, specificando i tempi di rilascio.

NUOVI MODELLI TARIFFARI

Entro il primo anno di concessione verranno progettati e sviluppati **due Modelli sperimentali per la tariffazione puntuale**.

I modelli tariffari che Softline propone e sostiene sono sempre più orientati al superamento dei parametri legati a superficie e nucleo. Si tratta di modelli alternativi e al termine dell'anno di gestione è sempre possibile passare dall'uno all'altro.

Legenda:

u = utenza

c = contenitore

r = frazione rifiuto

s = servizio individuale

v = volume

Modello 1: individuazione delle componenti basata esclusivamente su contenitori e conferimenti con l'utilizzo di più frazioni rilevate. I servizi individuali sono pagati a richiesta e secondo listino definito.

Componenti previste:

1-SI) + Componente servizi indivisibili (u)

Determinata sulla base del costo totale di spazzamento e delle utenze presenti sul territorio.

2-GS) + Componente Gestione Servizio (c/v)

Determinata sulla base di numero e volume dei contenitori.

3-SC) + Componente Fornitura Servizio Collettivo (r)

Quota variabile sulla base del singolo conferimento per utenza per ogni rifiuto(i) rilevato.

4-SU) + Componente Fornitura Servizio Individuale Utenza (s)

Determinata per ogni servizio individuale richiesto. Si tratta di servizi di cui non usufruiscono tutti gli utenti e i cui costi non devono quindi essere imputati all'intera utenza (es. Verde, Ingombranti, ecc.).

5-CC) + Componente Conferimenti CCR (r)

Determinata per ogni rifiuto conferito e rilevato presso i centri di raccolta territoriali.

6-AI) + Componente Addebiti Individuali Extra (s)

Per ogni servizio extra fornito che sia direttamente imputabile all'utente verrà addebitata una relativa spesa in fattura. Ad esempio, saranno ritenuti addebiti individuali, a solo scopo esemplificativo e non esaustivo, il duplicato di una tessera, il cambio di fornitura contenitori in corso d'anno, ecc.

7-EC) – Componente Entrate Da Conai (r)

Per ogni frazione di rifiuti per la quale si ottiene un ricavo da parte del Conai, ogni utente si vedrà accreditato l'equivalente ricavo in proporzione ai rifiuti differenziati conferiti. Pertanto, la componente costi relativa alla parte variabile verrà abbattuta mediante l'esposizione in fattura dell'importo del ricavo calcolato moltiplicando la quantità rilevata per il prezzo €/kg riconosciuto.

8-CP) + Componenti Perequative (u) (fuori dal PEF)

UR1A = Rifiuti pescati – raccolti

UR2A = Rifiuti da calamità naturali

Modello 2: basato su una gamma di servizi prestabiliti dall'ente a cui può aderire ogni singolo utente con tariffe diverse sulla base delle proprie previsioni di produzione per ogni anno.

Questo modello è basato su un campione di kit definito per quantità e volumetria dei contenitori tra i quali l'utente potrà scegliere per l'anno di riferimento e sulla frequenza di conferimento scelta per ogni tipologia di rifiuto. Ogni tipologia di kit ha un costo annuo di riferimento e un pagamento extra per ogni conferimento effettuato al di fuori delle frequenze selezionate. I servizi individuali sono pagati a richiesta e secondo listino definito.

Componenti previste:

1-SI) + Componente servizi indivisibili (u)

Determinata sulla base del costo totale di spazzamento e delle utenze presenti sul territorio.

2-GS) + Componente Gestione Servizio(c/v) e Fornitura Servizio Collettivo (r)

Quota stabilita sulla scelta del tipo di servizio scelto per l'anno di riferimento (kit dei contenitori + frequenza di conferimento).

3-CE) Componente extra Contratto: ogni conferimento effettuato al di fuori delle frequenze selezionate comporterà un addebito sulla base del prezzo unitario definito per quella frazione per il volume conferito.

4-SU) + Componente Fornitura Servizio Individuale Utenza (s)

Determinata per ogni servizio individuale richiesto. Si tratta di servizi di cui non usufruiscono tutti gli utenti e i cui costi non devono quindi essere imputati sull'intera utenza (es. Verde, Ingombranti).

5-CC) + Componente Conferimenti CCR (r)

Determinata per ogni rifiuto conferito e rilevato presso i centri di raccolta territoriali.

6-AI) + Componente Addebiti Individuali Extra (s)

Per ogni servizio extra fornito che sia direttamente imputabile all'utente, verrà addebitata una relativa spesa in fattura. Ad esempio, saranno ritenuti addebiti individuali, a solo scopo esemplificativo e non esaustivo, il duplicato di una tessera, il cambio di fornitura contenitori in corso d'anno, ecc.

7-EC) – Componente Entrate da Conai (r)

Per ogni frazione di rifiuti per la quale si ottiene un ricavo da parte del Conai, ogni utente si vedrà accreditato l'equivalente ricavo in proporzione ai rifiuti differenziati conferiti. Pertanto, la componente costi relativa alla parte variabile verrà abbattuta mediante l'esposizione in fattura dell'importo del ricavo calcolato moltiplicando la quantità rilevata per il prezzo €/kg riconosciuto.

8-CP) + Componenti Perequative (u) (fuori dal PEF)

UR1A = Rifiuti pescati – raccolti

UR2A = Rifiuti da calamità naturali

MODULO TQRIF AVANZATO

Entro il primo anno di concessione verrà progettato e sviluppato un modulo Web avanzato per il TQRIF tecnico relativo ai servizi da integrarsi con il TQRIF contrattuale già presente in Wintarif. Il modulo consentirà a ogni operatore abilitato, e secondo un profilo definito, di inserire e di gestire richieste secondo le politiche di attribuzione definite dal gestore del servizio.

La sezione Richieste, già disponibile in Wintarif, è finalizzata alla gestione di quanto trasmesso dallo sportello. Le singole richieste vengono individuate mediante la fonte specifica codificata.

Lo stesso sportello TARI è in grado di conoscere, in ogni momento, lo stato di avanzamento di ogni singola pratica e di fornire alle utenze le informazioni conseguenti. Allo stesso risultato si perviene per il tramite dello sportello Web cittadini e dell'app Riciclarlo. È garantita l'interazione con l'Ente gestore sia del Servizio che della TARI.

Gli operatori saranno in grado di visualizzare le pratiche a loro assegnate, verificarne lo stato, eseguire l'attività e gestire lo stato di evasione.

Il modulo permetterà, previa opportuna configurazione, di notificare a uno o più soggetti l'iter della pratica.

La sezione TQRIF sarà anche dotata di tutti i riepiloghi richiesti da Arera per essere inoltrati all'Autorità entro i termini previsti entro il 31 marzo di ogni anno, con modalità e struttura che verranno definite.

HUB DATI TERRITORIALI

Entro il primo anno di concessione si prevede la definizione ed implementazione di uno **standard tecnico per lo scambio dati tra dispositivi dislocati sul territorio** a cui inviare dati presenti sulla piattaforma Wintarif e da cui ricevere dati utili alla gestione della TARI.

Si pensa principalmente ai distributori di sacchetti per la raccolta rifiuti, alle isole ecologiche, ai palmari con cui effettuare le consegne dei contenitori o i controlli sugli stessi una volta consegnati, nonché agli apparati di bordo per la rilevazione dei conferimenti dei rifiuti in fase di raccolta.

La piattaforma sarà disponibile su cloud e tutti i soggetti che operano sui dispositivi o attrezzature su indicate potranno accedere all'HUB rispettando le specifiche tecniche messe a disposizione da Softline attraverso la pubblicazione di API che espongono tutti i dati necessari ai vari operatori e ricevono tutti i dati raccolti e utili alla gestione dell'Ente.

MODULO CENTRI DEL RIUSO

Entro il primo anno di concessione si prevede la progettazione e sviluppo di un **modulo a supporto dei centri del riuso** (o riutilizzo), che sono strutture presso le quali la cittadinanza può consegnare gratuitamente beni usati in buono stato, integri e funzionanti o che richiedano solo piccole riparazioni. Detti beni vengono rimessi in circolazione, ritardando la loro trasformazione in rifiuto e allungandone la vita utile.

I centri del riuso saranno fisicamente collocati prima dell'accesso alle Riciclerie. Possono conferire i soggetti presenti sulla piattaforma digitale e il loro accesso è subordinato alla verifica dell'utenza TARI registrata nel gestionale.

Al momento della presentazione del bene conferito per il riuso, l'operatore del centro compila una scheda anagrafica con le indicazioni principali del bene e il soggetto conferitore firma una liberatoria dichiarando di non avere pretesa alcuna sul bene in oggetto.

A questo punto il bene può essere prenotato ed è visibile sulla piattaforma digitale (vetrina o bacheca del riuso). È possibile prevedere l'invio di notifiche agli utenti registrati. Sono ammesse prenotazioni di più utenti che vengono gestite in ordine cronologico: il primo utente a effettuare la prenotazione ha diritto esclusivo al ritiro del bene per un tempo prefissato. Qualora non eserciti il diritto, questo si sposta in capo al secondo utente che ha effettuato la prenotazione, poi al terzo e così via.

Chi effettua il ritiro è obbligato alla firma di un documento che lo impegna all'uso personale del bene, precludendone la rivendita. I soggetti conferitore e acquirente del bene beneficiano entrambi di una riduzione TARI nella misura e nei termini stabiliti dal Regolamento.

Se un bene non viene ritirato entro un periodo di tempo prestabilito viene eliminato dalla piattaforma e diventa rifiuto.

MODULO SHAREFOOD

Entro i primi 3 anni di concessione si prevede la progettazione e sviluppo del modulo ShareFood, un sistema finalizzato alla **riduzione degli sprechi alimentari** - e, di conseguenza, alla produzione di rifiuti da smaltire - attraverso l'erogazione di nuovi servizi che mirano a migliorare la qualità della vita delle persone, che si trasformano anche in un importante risparmio per le famiglie e per le imprese, oltre che in un minore impatto ambientale.

Il sistema si basa su un **database centrale** nel quale confluiscono i dati provenienti dai **diversi soggetti coinvolti nella filiera di gestione delle eccedenze**: Comuni, Associazioni, GDO. Il produttore comunica al sistema la disponibilità dell'eccedenza e riceve la conferma della ricezione della

disponibilità e l'indicazione di chi si occuperà del ritiro. A sua volta, l'utilizzatore riceve la comunicazione dell'eccedenza ed effettua il ritiro, rilasciando la documentazione prevista. L'utilizzatore può cedere l'eccedenza a diversi fruitori: in questo modo istituzioni, associazioni, imprese no-profit, ecc. possono offrire i prodotti ai loro assistiti. Al fine di incentivare il circolo virtuoso, l'amministrazione comunale calcola il quantitativo di eccedenza effettivamente recuperato ed eroga le **riduzioni fiscali** ai produttori.

ShareFood si propone anche l'ambizioso obiettivo di promuovere un corretto stile di vita che rispetti tanto l'ambiente quanto la propria salute, incentivando un consumo alimentare ragionato e ponderato in base alle reali esigenze di ogni individuo.

La realizzazione di questo modulo è condizionata dalla condivisione e partecipazione dei Comuni facenti parte del Consorzio al progetto. **Entro il primo anno dalla stipula del contratto il Concedente dovrà comunicare se intende avviare il servizio "ShareFood".**

In questo caso, il Concessionario si impegna altresì a fornire **supporto a ciascun Comune nelle attività di comunicazione e promozione** nei confronti dei cittadini e dei diversi fruitori del servizio offerto dalla piattaforma, al fine di favorirne la diffusione (vedi servizi di gestione).

INTEGRAZIONE CON ANPR E SEND

L'accesso all'**ANPR** (Anagrafica Nazionale Popolazione Residente) garantisce la possibilità di accedere ai dati del database dell'anagrafe nazionale mediante le API disponibili. L'ANPR è una banca dati unica e centralizzata, che fornisce servizi anagrafici accessibili grazie al continuo scambio di informazioni tra comuni e pubbliche amministrazioni.

SEND - Servizio Notifiche Digitali solleva gli enti da tutti gli adempimenti legati alla gestione delle comunicazioni a valore legale e riduce l'incertezza della reperibilità del destinatario. Gli enti non devono fare altro che depositare l'atto da notificare: sarà la piattaforma a occuparsi dell'invio, per via digitale o analogica, con conseguente risparmio di tempi e costi dell'intero processo. SEND si integra con il protocollo degli enti e offre sia API per l'invio automatico delle notifiche, sia la possibilità di fare invii manuali. Una volta effettuato il caricamento degli atti e dei moduli di pagamento, la piattaforma genera lo IUN, un codice univoco identificativo della notifica. Successivamente, cerca nei suoi archivi e nei registri pubblici una PEC riconducibile al destinatario e invia la notifica. Al contempo, invia un avviso di cortesia agli altri recapiti digitali (app IO, email e numero di cellulare) del destinatario. Se il destinatario non ha indicato alcun recapito digitale e non ha accesso alla piattaforma, questa procede con la ricerca di un indirizzo fisico, e quindi con l'invio tramite raccomandata cartacea. Il destinatario accede alla piattaforma tramite SPID o CIE, dove può visualizzare e scaricare l'atto notificato. Grazie all'integrazione con **pagoPA** può anche pagare contestualmente, se previsto, quanto dovuto. Se ha attivato il servizio su **IO**, potrà fare tutto direttamente in app.

Come l'ente, anche il destinatario ha accesso alla cronologia degli stati della notifica e alle attestazioni opponibili a terzi che ne danno prova.

4.4 ATTIVITÀ STRUMENTALI ALL'AVVIO DELLA PIATTAFORMA

In questo paragrafo si illustrano le attività realizzate dal Proponente strumentali all'avvio della piattaforma, ossia tutte quelle attività connesse e correlate, diverse da progettazione e sviluppo, che contribuiscono alla messa in opera del sistema nella sua futura configurazione:

1. **Upgrade dell'infrastruttura HW e SW** (Data Center qualificato QC2 e fornitura tablet);
2. **Formazione al personale del Concedente** per l'espletamento di attività di front-office e back-office;
3. **Supporto tecnico e operativo ai Soggetti coinvolti** per la graduale personalizzazione, configurazione e implementazione dei nuovi modelli tariffari e delle procedure standard per la gestione dei contenitori e dei conferimenti.
4. **Supporto alla comunicazione e promozione di Sharefood**, al fine di favorirne la diffusione.

UPGRADE DELL'INFRASTRUTTURA HW E SW

Il Concessionario garantisce l'adeguamento del **Data Center qualificato QC2**.

È inoltre prevista la fornitura di **otto dispositivi** (tablet o ibrido tablet-notebook, cd. "convertibile") con relativo servizio di connettività; si provvederà all'installazione alla configurazione dell'interfaccia Wintarif web operatori e al servizio di assistenza e aggiornamento.

L'hardware così reso disponibile verrà utilizzato dal personale del Concedente temporaneamente distaccato fuori sede, per esempio per attività di front office presso la sede dei Comuni consortili.

FORMAZIONE AL PERSONALE

In primo luogo, si prevede di erogare **formazione e aggiornamento del personale già in forza al Concedente**, in concomitanza con il rilascio dei nuovi prodotti/servizi. Le sedute di formazione sono erogate da personale qualificato presso gli uffici del Concedente o tramite collegamento remoto in videoconferenza.

Al termine di ogni seduta formativa viene rilasciato ad ogni partecipante un attestato di partecipazione riportante la tipologia di argomenti trattati.

Inoltre, si prevede la **selezione e formazione di numero tre persone, in carico al Concessionario**, da distaccare presso la sede del Concedente con mansioni di espletamento di attività di front-office e back-office. Le risorse saranno anche in condizione di operare presso i Comuni consortili per lo svolgimento di attività di sportello. Anche a questo fine verranno previste sessioni di aggiornamento periodico presso Softline.

SUPPORTO TECNICO E OPERATIVO PER L'IMPLEMENTAZIONE DEI NUOVI MODELLI TARIFFARI E DELLE PROCEDURE DI GESTIONE DEI CONTENITORI

È garantito il supporto tecnico e operativo al personale coinvolto a vario titolo nella graduale configurazione e implementazione dei **nuovi modelli tariffari**. Softline si farà carico della gestione della piattaforma Wintarif in funzione del suo adeguamento tramite aggiornamento, installazione e configurazione per la gestione dei nuovi metodi tariffari.

Inoltre, al fine di addivenire a una **gestione completa e sicura dei contenitori** verrà realizzata una procedura standard per tutti i soggetti coinvolti. La procedura sarà articolata come segue.

1. Preliminare bonifica della banca dati utenze e contenitori laddove necessario.
2. Costituzione di una sezione anagrafica contenitori con indicazione chiara della tipologia di chip utilizzato, degli identificativi utili alla lettura (Matricola, n. serie, ecc.) e delle relative regole per la consegna.
3. Definizione di modalità e frequenza con cui popolare il magazzino dei contenitori.
4. Aggiornamento costante delle banche dati utenze e contenitori.
5. Utilizzo centralizzato dei dati da parte di tutti i soggetti coinvolti.
6. Eliminazione di eventuali duplicazioni di dati utilizzati in maniera indipendente da uno o più soggetti coinvolti.
7. Gestione delle richieste relative alle consegne/rientri dei contenitori centralizzata a livello di richieste TQRIF all'interno di Wintarif per tutte le fonti coinvolte (telefono, sportello fisico, mail, Sportello Web, CRM, ecc.).
8. Assegnazione tempestiva delle attività di consegna/ritiro a un operatore.
9. Consegna/rientro contenitore effettuata utilizzando Wintarif o l'app Geco collegata in tempo reale al database Wintarif.
10. Possibilità di gestire le attività di consegna/rientro sia allo sportello che presso l'utenza.
11. Pianificazione delle attività di consegna presso l'utenza all'interno della sezione Wintarif con sincronizzazione dall'app Geco presente su un palmare.
12. Consegne a domicilio che prevedano le seguenti casistiche e relativa procedura:
 - 12.1 ritiro da parte di un soggetto non iscritto in banca dati
 - 12.2 censimento di contenitori non registrati in banca dati
 - 12.3 sostituzione di contenitori
 - 12.4 sostituzione di Rfid
 - 12.5 rientro di un contenitore
 - 12.6 aggiunta o eliminazione di contenitori rispetto al giro pianificato.

Tutti i soggetti coinvolti devono utilizzare la stessa procedura che dovrà essere aggiornata in base a quanto riferito dagli operatori per il miglioramento continuo del processo.

I tempi di evasione delle richieste del servizio di consegna contenitori vengono calcolati automaticamente dalla sezione delle Richieste per rispondere ai requisiti TQRIF.

COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DI SHAREFOOD

Qualora il Concedente abbia dato il proprio nulla osta alla realizzazione del modulo ShareFood, il Concessionario offrirà il proprio supporto per le necessarie attività di comunicazione e promozione dello stesso nei confronti dei cittadini e dei diversi fruitori del servizio. In particolare, si intende stabilire con ciascun Comune del Consorzio le più opportune modalità di promozione, sfruttando in primis i canali di comunicazione istituzionali (sito, newsletter, canali social, etc.), le reti di stampa locale e organizzando eventi dedicati aperti al pubblico su tutto il territorio.

5. GESTIONE DEI SERVIZI

La proposta di gestione prevede la presa in carico della piattaforma esistente a decorrere dalla stipula del contratto e, successivamente, dei nuovi moduli/servizi via via integrati dal Concessionario, per l'intera durata del contratto di Concessione.

Entro un mese dalla stipula il Concessionario presenterà il **Piano di attivazione dei servizi**, contenente il cronoprogramma di dettaglio delle attività e, per ciascuna di esse, gli output previsti.

I servizi di gestione si distinguono nelle seguenti macrocategorie, descritte in dettaglio nei successivi paragrafi:

1. **Erogazione in Saas e manutenzione** programmata, preventiva, correttiva, adeguativa ed evolutiva della piattaforma e di tutte le sue componenti, sia quelle già in uso sia quelle che verranno sviluppate nel corso della Convenzione.
2. **Assistenza tecnica e sistemistica** a favore degli operatori degli Enti che utilizzano il sistema (Consorzio, Comuni, aziende);
3. **Emissione** di tutti i documenti: avvisi di pagamento, solleciti e ingiunzioni per la riscossione coattiva diretta;
4. **Stampa e recapito** dei documenti;
5. **Supporto alle funzioni di monitoraggio** delle attività in capo al Concessionario.

Il **corrispettivo di gestione** è il corrispettivo previsto a copertura dei costi sostenuti per l'erogazione dei servizi di gestione, fatta eccezione per il servizio di stampa e recapito che prevede un corrispettivo con tariffario separato. I ricavi derivanti dal corrispettivo di gestione sono correlati al **rispetto degli SLA** stabiliti per ciascun servizio illustrati in seguito: qualora non rispettati, il corrispettivo verrà decurtato secondo i termini stabiliti dalla Convenzione. In questo modo si garantisce l'**assunzione del rischio operativo a carico dell'operatore privato**.

5.1 EROGAZIONE IN SAAS E MANUTENZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

Tutti i servizi della piattaforma vengono **erogati in Saas**. Sono compresi l'**hosting in cloud su Data Center qualificato ACN livello QC2 e tutte le attività di manutenzione** programmata e preventiva, adeguativa, correttiva ed evolutiva necessarie al fine di garantire il regolare funzionamento della piattaforma e dei servizi erogati attraverso di essa, per tutta la durata della concessione. In particolare, si definiscono:

- manutenzione correttiva, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di eventuali malfunzionamenti;
- manutenzione adeguativa, volta ad assicurare la costante aderenza della soluzione alla evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento ed al cambiamento dei requisiti organizzativi o normativi (ad esempio nuove figure di responsabilità e quindi profili di utenza, normative sulla privacy, regolamenti ARERA, etc.);
- manutenzione evolutiva, volta a adattare la soluzione a nuove esigenze dei processi, aggiungendo, cambiando o rimuovendo funzionalità.

Le direttive ARERA, le frequenti novità normative e le diverse richieste di AGID di integrazione delle soluzioni informatiche alle piattaforme nazionali impongono continue modifiche al software con relativo rilascio di aggiornamenti. A tal proposito, Softline garantisce l'**adeguamento del software alle normative di legge nazionali** che potranno intervenire durante il periodo di validità della Concessione, purché **circoscritte alle funzioni esistenti nel software**. Per quanto riguarda gli aggiornamenti relativi a normative locali (comunali, provinciali, regionali), Softline si riserva la facoltà di realizzare tali adeguamenti alle condizioni che saranno comunicate per iscritto al Concedente.

Gli interventi di **manutenzione evolutiva** e le **richieste di personalizzazione** che comportano uno sviluppo, una modifica al software o l'integrazione di prodotti esterni (es. web service) devono essere registrate dal Referente del Concedente nell'area ticketing (cfr. paragrafo seguente), esaminate dal centro di sviluppo tecnico del Concessionario e sottoposte a **studio di fattibilità**. In caso di esito positivo, il Concessionario comunica al Referente la **Proposta di intervento**. In tali modifiche rientrano, ad esempio, le parametrizzazioni dell'applicativo per l'aggiunta di reports o la modifica di quelli esistenti (es. avvisi di pagamento o altre comunicazioni generate da Wintarif).

Softline provvederà a comunicare al Consorzio la programmazione delle attività di supporto alla configurazione degli aggiornamenti rilasciati che comportano il blocco temporaneo della piattaforma in uso, distribuendo il carico nell'orario lavorativo ordinario. Il Concedente ha la possibilità di richiedere il supporto di configurazione aggiornamenti fuori dall'orario lavorativo; in tal caso l'intervento viene inteso come intervento di manutenzione straordinaria.

Alla fine di ogni intervento viene rilasciato un **attestato di conformità** che deve essere controfirmato per accettazione dal Referente del Concedente ovvero, se non vengono comunicate difformità, accettato dopo 30 gg. per silenzio assenso.

Il Concedente avrà diritto a richiedere interventi straordinari per un **ammontare totale di ore annue pari a 625** senza costi aggiuntivi. In caso di richiesta di supporto oltre le ore annuali stabilite, sarà tenuto al pagamento di un **costo unitario straordinario pari a € 120,00**.

Service Level Agreement (SLA)

Disponibilità del servizio > 98%, intesa come accessibilità della piattaforma all'Amministrazione e/o ai suoi tecnici delegati autorizzati. Qualora il sistema non risulti accessibile per indisponibilità della piattaforma o di alcune sue componenti, al netto delle operazioni di manutenzione programmata previamente comunicate al Concedente, verrà applicata una decurtazione pari a 500,00 € per ogni punto % inferiore al valore target di disponibilità della piattaforma.

Per gli SLA relativi agli interventi di manutenzione, si veda il paragrafo seguente.

5.2 ASSISTENZA TECNICA E SISTEMISTICA

Il Concessionario provvede all'installazione e alla configurazione dei software e dei servizi sulle postazioni di lavoro individuate dal Concedente. Il personale addetto a queste mansioni è formato in-house e possiede competenze IT generiche e specialistiche sui software e i sistemi oggetto del presente progetto.

Il Concessionario garantisce agli operatori degli Enti fruitori il servizio di assistenza tecnica, attivo nei giorni lavorativi **dal lunedì al venerdì dalle h 9.00 - 13.00 e dalle h 14.00 - 18.00**.

Le richieste di assistenza dovranno pervenire attraverso la **piattaforma di ticketing** resa disponibile dal Concessionario per:

- aprire una nuova segnalazione;
- verificare lo stato delle segnalazioni aperte;
- interagire con l'assistenza sulla specifica segnalazione aggiungendo commenti o file;
- verificare le tempistiche relative alle segnalazioni chiuse;
- consultare lo storico per verificare nei ticket risolti le eventuali soluzioni.

Ogni cambiamento di stato è notificato a tutte le risorse coinvolte, dal richiedente agli operatori del Concessionario.

Al fine di ottimizzare il servizio di assistenza, il Concedente deve nominare e comunicare al Concessionario un **Referente incaricato alla gestione delle richieste**. Il referente provvederà a concentrare e a smistare i flussi delle richieste del Concedente, sia in entrata che in uscita.

Ad ogni ticket viene assegnata dal Concessionario una **priorità o livello di urgenza** in funzione della ripercussione che può avere il malfunzionamento o la mancata realizzazione dell'intervento richiesto, secondo la tabella seguente:

Livello di urgenza	Priorità di intervento	Definizione
0 – Emergenza	Alta	Errore o mancanza che provoca l'arresto di un processo chiave aziendale. Il processo coinvolto è ineseguibile
1 – Grave	Media	Errore o mancanza che comporta difficoltà operative e/o rallentamenti di un processo chiave aziendale.
2- Pianificabile	Bassa	Errore o mancanza che provoca l'arresto o il rallentamento in processi aziendali non chiave. Una funzione o una procedura alternativa può essere utilizzata o comunque il non utilizzo della stessa può causare perdite limitate.

Service Level Agreement (SLA)

Sono definiti i tempi massimi di risoluzione di un ticket in funzione del livello di urgenza. Per orario lavorativo si intende il periodo che intercorre dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

Livelli di servizio per interventi di manutenzione correttiva (MAC)

Tempo di presa in carico SLA-01: è dato dal tempo che intercorre dalla richiesta da parte dell'Ente al momento in cui il Concessionario fornisce una prima risposta (anche se non definitiva) e che segna il passaggio di competenza.

Livello di gravità	Tempo di presa in carico
0 - Emergenza	4 h lavorative
1 – Grave	8 h lavorative
2 - Pianificabile	24 h lavorative

Tempo di risoluzione SLA-02: è dato dal tempo che intercorre dalla presa in carico della richiesta da parte del Concessionario fino al momento in cui produce una soluzione definitiva con relativa chiusura del ticket. Il conteggio del tempo di risoluzione attribuito ad ogni ticket è determinato dagli eventi che ne comportano l'avanzamento e dagli eventi che ne determinano la sospensione o chiusura:

- Il conteggio del tempo viene sospeso quando il ticket viene rispedito all'utente committente in attesa di risposta.
- Il conteggio del tempo viene sospeso quando una soluzione viene inviata al committente ed è in attesa di essere accettata.

Livello di gravità	Tempo di risoluzione di un ticket
0 - Emergenza	12 h lavorative
1 – Grave	24 h lavorative
2 - Pianificabile	36 h lavorative

Il mancato rispetto degli SLA previsti comporterà l'applicazione delle seguenti decurtazioni al corrispettivo di gestione:

Parametro	Decurtazione corrispettivo
Rispetto degli SLA 1	12 €/h per un massimo di 20 h lavorative
Rispetto degli SLA 2	8 €/h per un massimo di 30 h lavorative

Livelli di servizio per interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva (MEV)

Ogni richiesta di personalizzazione dei programmi da parte del Concedente, configurabile come intervento di manutenzione adeguativa ed evolutiva, verrà verificata dal centro sviluppo che ne definirà la reale fattibilità, i tempi di sviluppo e testing interno e la relativa data di consegna. Sono definiti i seguenti SLA:

Tempestività nella formalizzazione della Proposta di intervento SLA-03: è data dal tempo che intercorre dalla presa in carico della richiesta da parte del Concessionario al momento in cui produce un documento in cui viene identificata la soluzione ed i tempi di realizzazione: **15 giorni lavorativi**.

Tempestività nell'attivazione dell'intervento SLA-04: è data dal tempo che intercorre tra l'accettazione da parte del Concedente della Proposta di intervento e l'effettivo avvio delle attività: **15 giorni lavorativi**.

Rispetto dei tempi di intervento SLA-05: si richiede il rispetto della pianificazione concordata.

Il mancato rispetto degli SLA comporterà l'applicazione delle seguenti decurtazioni al corrispettivo di gestione: 50 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi previsti dagli SLA.

5.3 ELABORAZIONE DOCUMENTI

È previsto il supporto per le operazioni di emissione documenti (avvisi di pagamento ordinari, sollecito bonario con raccomandata, accertamenti esecutivi/ingiunzioni per riscossione coattiva diretta). Il servizio prevede la definizione di una **procedura standard di emissione documenti** e la condivisione di un documento sintetico di attività, dove vengono specificate quelle in carico al Concessionario e al Concedente e i tempi che ciascuna Parte si impegna a rispettare affinché sia garantito il rispetto delle scadenze desiderate in merito all'emissione degli avvisi/fatture TARI.

Fase	Parte competente	Tipo tariffa	Descrizione attività	Giorni lavorativi prima della scadenza
1 Richiesta Emissione	Concedente	a) tariffa a coefficienti	Registrazione in area ticketing	30
	Concedente	b) tariffa a quantità	Registrazione in area ticketing	30
	Concedente	c) tariffa a quantità complessa	Registrazione in area ticketing	40

Fase	Parte competente	Tipologia servizio	Descrizione attività	Giorni lavorativi
1 Predisposizione Emissione	Concessionario	Accettazione richiesta	Presa in carico	2
	Concessionario	Predisposizione della scheda di emissione	Invio scheda al Concedente	1
	Concedente	Accettazione della scheda di emissione - tariffa a) entro 3 gg tariffa b) entro 5 gg Tariffa c) entro 10 gg	Invio al Concessionario della scheda di emissione compilata	1 (stimato)

Fase	Parte competente	Tipologia servizio	Descrizione attività	Giorni lavorativi dopo accettazione scheda
2 Elaborazione documenti	Concessionario	a) tariffa a coefficienti	Generazione massiva documenti	2
	Concessionario	b) tariffa a quantità	Generazione massiva documenti	4
	Concessionario	c) tariffa a quantità complessa	Generazione massiva documenti	6
	Concedente	Controllo correttezza documenti	Controllo correttezza calcolo documenti	1 / 2 (stimato)
	Concessionario	Consolidamento massivo documenti	Consolidamento massivo documenti, allineamento scadenze, eventuali estrazioni flussi di pagamento	2 gg max (a seconda dei metodi di pagamento)
	Concedente	Controllo correttezza documenti consolidati	Controllo correttezza formale documenti Eventuale approvazione flussi di pagamento	1 / 2 (stimato)

Fase	Servizio a carico	Tipologia servizio	Descrizione attività	Giorni lavorativi dopo estrazione flusso stampa
3 Conversione documenti in formato PDF	Concessionario	Estrazione flusso / generazione copie conformi	Estrazione massiva del flusso	3 max (in caso di tariffa a quantità complessa)
	Concedente	Controllo documenti (copie conformi)	Accettazione copie conformi	1 (stimato, a carico del cliente)

Il tempo stimato per lo svolgimento della procedura di emissione, le cui **fasi sono registrate dal sistema di ticketing**, è di circa 20 giorni lavorativi.

Come evidenziato, il flusso viene generato solo dopo l'approvazione dell'Ente: l'attività di elaborazione degli avvisi di pagamento termina con l'ultima **conferma del Concedente registrata sul sistema di ticketing**. Eventuali richieste di modifica post consolidamento, ad esempio per riscontro errori non imputabili al Concessionario, comportano la totale rielaborazione con replica dell'intero iter fino a nuovo consolidamento, pertanto l'eventuale nuova attività di rielaborazione verrà intesa come intervento di manutenzione straordinaria.

Si sottolinea che tali attività sono fondamentali per rendere disponibili le copie conformi nel data base di Wintarif, nello sportello online e nelle App (es. App Riciclaro compresa nella presente Proposta oppure App IO nazionale di AGID), per la loro visualizzazione e per consentire il pagamento anche tramite PagoPA, di cui Softline è Partner Certificato. Il servizio è effettuato sul server di produzione in un ambiente parallelo a quello in uso per non degradare le prestazioni del database verso gli operatori del Concedente.

Service Level Agreement (SLA)

Rispetto dei tempi massimi previsti per le attività della procedura in capo al Concessionario. Il mancato rispetto dei tempi massimi comporterà l'applicazione delle seguenti decurtazioni al corrispettivo di gestione:

- 50 euro/giorno per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi complessivamente previsti per le attività in capo al Concessionario e fino a un massimo di 5 giorni;
- 150 euro/giorno per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi complessivamente previsti per le attività in capo al Concessionario oltre i 5 giorni e fino a un massimo di 10 giorni.

5.4 STAMPA E RECAPITO

A seguito dell'accettazione delle copie conformi da parte dell'Ente, Il Concessionario provvede infine alla **stampa e al recapito** dei documenti avvalendosi di fornitori con i quali collabora da lungo tempo e che esplicano la loro attività su tutto il territorio nazionale (ad esempio Poste Italiane).

Ove richiesto dal Concedente, i documenti sono recapitati **digitalmente attraverso il servizio di invio massivo via PEC o via mail ordinaria** messo a disposizione del Concessionario, in base a quanto riportato nell'anagrafica dei contribuenti.

A partire dall'accettazione delle copie conformi da parte del Concedente (conclusione della fase di emissione documenti - cfr. paragrafo precedente), il Concessionario garantisce di svolgere le attività a proprio carico secondo i tempi indicati nelle seguenti tabelle.

STAMPA

Tipologia documento	Parte competente	Tipologia servizio	Descrizione attività	Giorni lavorativi
Stampa ordinaria	Concessionario	Invio al centro stampa	Presa in carico e invio al centro stampa	1 a partire dall'accettazione delle copie conformi da parte del Concedente
	Concessionario	Verifica del layout di stampa	Accettazione del layout di stampa	1
	Centro Stampa	Stampa e imbustamento	Stampa, imbustamento e consegna al Centro smistamento poste	5

Tipologia documento	Parte competente	Tipologia servizio	Descrizione attività	Giorni lavorativi
Stampa raccomandata e/o atto amministrativo	Concessionario	Invio al centro stampa	Presa in carico e invio al centro stampa	1 a partire dall'accettazione delle copie conformi da parte del Concedente
	Concessionario	Verifica del layout di stampa	Accettazione del layout di stampa	1
	Centro Stampa Poste Italiane	Stampa e imbustamento	Stampa, imbustamento e consegna al Centro smistamento poste	5

Il servizio di recapito viene scelto con il Concedente. I tempi di recapito sono definiti dall'operatore del servizio di recapito e il Concessionario non può garantire per esso, limitandosi a monitorare la spedizione tramite i canali messi a disposizione dal vettore. Nel caso di superamento dei tempi previsti (cfr. tabella seguente), il Concessionario si impegna a richiederne motivazione e tempi di risoluzione al vettore e a darne tempestiva comunicazione al Concedente.

RECAPITO MEDIANTE IL SERVIZIO DI POSTE ITALIANE

Tipologia documento	Parte competente	Tipologia di servizio	Descrizione attività	Giorni lavorativi
Recapito posta ordinaria tracciata	Centro smistamento poste	Consegna al centro di distribuzione	Presa in carico e invio al centro di distribuzione	5
	Centro di distribuzione	Consegna al centro di distribuzione	Presa in carico del centro di distribuzione locale	5

	Centro di distribuzione locale	Recapito plichi agli utenti	Consegna all'utente	5
--	--------------------------------	-----------------------------	---------------------	---

Tipologia documento	Parte competente	Tipologia servizio	Descrizione attività	Giorni lavorativi
Recapito posta raccomandata o atto amministrativo	Centro smistamento poste	Consegna al centro di distribuzione	Presa in carico e invio al centro di distribuzione	5
	Centro di distribuzione	Consegna al centro di distribuzione	Presa in carico del centro di distribuzione locale	5
	Centro di distribuzione locale	Recapito plichi agli utenti	Consegna all'utente	7*

(*) i tempi di recapito all'utente possono essere rispettati solo se l'utente è presente al momento della notifica. In caso di assenza i messi notificatori procedono con avvisi/inviti al ritiro e nel caso di atto amministrativo di comunicazione di avvenuto deposito. La rendicontazione degli esiti verrà periodicamente importata in Wintarif solo dopo che è stata resa disponibile da Poste. I servizi di archiviazione delle ricevute di notifica vengono erogati da Poste a lotti nei mesi successivi e resi disponibili in formato elettronico dopo l'archiviazione sostitutiva a norma.

Service Level Agreement (SLA)

Rispetto dei tempi massimi previsti **per le sole attività del servizio di stampa in capo al Concessionario**, ossia l'invio al centro stampa e l'accettazione del layout di stampa, svolte nel tempo massimo di 2 giorni lavorativi. Il mancato rispetto dei tempi massimi comporterà l'applicazione delle seguenti decurtazioni alla quota di stampa:

- 50 euro/giorno per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi complessivamente previsti per le attività in capo al Concessionario e fino a un massimo di 5 giorni;
- 150 euro/giorno per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi complessivamente previsti per le attività in capo al Concessionario oltre i 5 giorni e fino a un massimo di 10 gg.

5.5 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Il Concessionario nomina il **Referente Unico del Servizio**, che sarà il responsabile degli standard qualitativi del servizio, di cui assume la gestione e il coordinamento per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, secondo le indicazioni impartite dal Referente del Concedente.

È compito del Referente Unico, inoltre, predisporre la **relazione trimestrale di monitoraggio** sull'andamento del servizio, dove saranno indicate nel dettaglio le attività svolte, la verifica di tutti gli SLA previsti dalla Convenzione ed il computo economico per la rendicontazione dei corrispettivi dovuti, distinti in: i) corrispettivo di gestione; ii) quota di stampa; iii) quota di recapito.

Il Consorzio potrà in ogni caso monitorare autonomamente ed in ogni momento lo stato di avanzamento del servizio attraverso il sistema di ticketing.

Service Level Agreement (SLA)

Monitoraggio del servizio: elaborazione di reportistica inerente allo stato di avanzamento del servizio, come sopra descritto, con la seguente frequenza: minimo 1 (uno) report per ogni trimestre entro 10 giorni lavorativi dalla scadenza del trimestre oggetto di analisi. La mancata produzione del report di monitoraggio entro i tempi stabiliti comporta una decurtazione pari a 250,00 € per ogni giorno di ritardo.

6. CRONOPROGRAMMA DELLE MACRO-ATTIVITÀ

La seguente tabella riporta il cronoprogramma delle macro attività della Proposta descritte nei precedenti capitoli, includendo sia la parte di investimento, sia la parte di gestione.

	Anno 1				Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5	Anno 6	Anno 7	Anno 8
	I	II	III	IV							
Realizzazione del nuovo sistema integrato di gestione rifiuti											
Configurazione nuovi moduli/servizi già disponibili											
Modelli tariffari, TQRif, integrazione ANPR e SEND, Centri riuso, Hub dati											
Modulo ShareFood											
Attività strumentali all'avvio della piattaforma											
Upgrade infrastruttura HW e SW											
Formazione al personale											
Supporto tecnico operativo per procedure standard e nuovi modelli tariffari											
Comunicazione progetto ShareFood											
Gestione dei servizi											

In sintesi, per quanto riguarda la parte di investimento:

- Configurazione e personalizzazione di nuovi moduli/servizi aggiuntivi già realizzati dal proponente:** i nuovi moduli e servizi aggiuntivi già realizzati dal proponente verranno messi a disposizione del Concessionario entro 90 giorni dalla data di stipula del contratto.
- Progettazione e sviluppo di nuovi moduli/servizi aggiuntivi ad hoc:** tutti i moduli/servizi verranno sviluppati entro il primo anno di Concessione, fatta eccezione per il Modulo Sharefood, il quale verrà rilasciato entro il terzo anno di Concessione, qualora venga rilasciato il nulla osta alla sua realizzazione da parte del Concedente entro il termine del primo anno.
- Attività strumentali all'avvio del nuovo sistema:**
 - l'infrastruttura hardware e software verrà resa disponibile fin da subito. Gli aggiornamenti saranno disponibili e configurati entro 90 giorni dalla data di stipula del contratto.
 - una prima parte della formazione del personale verrà portata a termine immediatamente dopo la selezione di detto personale. È da tenersi presente, tuttavia, che l'attività formativa occuperà tutto il periodo di durata del progetto di investimento, stante la necessità di coinvolgere tutte le persone parte del progetto nella conoscenza degli sviluppi determinati dagli aggiornamenti del software.
 - supporto tecnico operativo per l'implementazione di procedure standard e per l'applicazione nuovi modelli tariffari: dal primo al terzo anno di Concessione.
 - Supporto ai Comuni del Consorzio per la promozione e diffusione dei servizi offerti dal Modulo Sharefood.

I **servizi di gestione** sono garantiti per l'intera durata della Concessione.