

PER GESTIONE COMUNE DI CAPRIATE SAN GERVASIO

# SOLUZIONE APPLICATIVA PER LA GESTIONE DI: PASSAGGIO A TARIP, DELIBERA 15/2022/R/RIF (TQRIF) ARERA COMPONENTE QUALITA' CONTRATTUALE E GATEWAY IDBOX



## Offerta Tecnico Economica

# Indice

1. La Soluzione Proposta	4
2. Applicazione della TARIP	4
2.1. Servizi di supporto operativo per l'attivazione della gestione TARIP in J-Trib	4
3. Gestione Delibere ARERA	5
3.1. Delibera 15/2022/R/rif (TQRIF) – Qualità Contrattuale	5
3.1.1. Componenti Software	6
Gestione TITR	7
Presentazione istanze on line	8
Segnalazioni via APP	9
Gestione web chat	9
Gestione call center	9
Gestione tracciatura e indirizzamento istanze e segnalazioni	9
K-TARIP – GATEWAY: INTERFACCIAMENTO CON SOFTWARE DEL GESTORE TECNICO (IDBOX)	10
4. Servizi di start up Componenti Software	10
5. Offerta Economica	12
5.1. Applicazione della TARIP	12
5.2. Gestione Delibere ARERA	12
6. Condizioni Contrattuali	13
7. Allegati	13

## 1. La Soluzione Proposta

La soluzione ha l'obiettivo di supportare l'Ente nei delicati passaggi relativi a:

- attivazione dell'applicazione della TARIP
- implementazione e gestione degli obblighi introdotti dalla Delibera 15/2022/R/rif di ARERA (Delibera 15 o TQRIF) in capo al Comune

Questi passaggi devono necessariamente essere letti in un combinato disposto di attività fra di loro concatenate e dipendenti.

La soluzione proposta si compone di:

- servizi di supporto operativo per l'attivazione della gestione TARIP in J-Trib
- strumenti software, e relativi servizi IT di start up e mantenimento per la gestione delle delibere 15/2022 e la comunicazione con software IdBox.

La soluzione proposta prevede l'acquisizione da parte di Formula Ambiente delle componenti applicative

## 2. Applicazione della TARIP

Si rammenta che al fine di consentire l'applicazione della TARIP dovranno essere attivate le componenti di comunicazione descritte al § 3.1.1.

### 2.1. Servizi di supporto operativo per l'attivazione della gestione TARIP in J-Trib

Il servizio di supporto operativo prevede l'attuazione delle seguenti attività:

#### Analisi banca dati

- Analisi banca dati per le eventuali problematiche relative a pertinenze, utenze articolate e le altre solite criticità che potrebbero esserci;

#### Configurazione del sistema tarip jtrib

- Configurazione dei sistemi di presa (Tipologia e Categorie Dotazioni, Tipologia Operazioni Svuotamento, Conferimento, ecc.);
- Impostazione di un modello fasce di calcolo Tarip;

#### Formazione e supporto alle prime fasi di utilizzo di J-Trib TARIP

- Formazione su approccio al sistema TARIP, elementi, concetti, modelli regolamenti e tariffari TARIP;
- Formazione all'uso delle interfacce e funzionalità J-Trib di gestione dei dati delle dotazioni, degli svuotamenti, dei riepiloghi relativi alla parte puntuale.
- Supporto alla predisposizione dei modelli ed alla macro-verifica dell'emissione TARIP 2024;

### Supporto operativo

- Supporto e formazione su approccio al sistema tarip, elementi, concetti, modelli regolamenti e tariffari TARIP;
- Attività di supporto al coordinamento delle varie attività del comune e proposte sulle attività del gestore;

### Supporto per allineamento DB Gestore

- Esame delle problematiche presentate dal gestore, relative alle attività del gestore medesimo di primo allineamento della banca dati del proprio sistema, con i dati Tari ufficiali del sistema del comune;
- Trattazione delle problematiche di cui al periodo precedente, per dare indicazioni sulle modalità di svolgimento del primo allineamento banca dati del Gestore;

### Simulazione calcolo TARIP da attuarsi a Novembre 2024

- Simulazione di calcolo tarip previsto a novembre 2024 su DB ufficiale

## 3. Gestione Delibere ARERA

### 3.1. Delibera 15/2022/R/rif (TQRIF) – Qualità Contrattuale

La soluzione proposta si compone di strumenti software, e relativi servizi IT di start up e mantenimento per consentire una corretta implementazione e gestione degli obblighi introdotti dalla Delibera 15/2022/R/rif di ARERA (Delibera 15 o TQRIF).

L'insieme di software e servizi consentono al cliente di soddisfare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica definiti dall'Ente Territorialmente Competente (ETC) qualsiasi sia il posizionamento scelto nell'ambito della gestione nella matrice degli schemi regolatori, di seguito riportata, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Gli strumenti software proposti sono prodotti e mantenuti direttamente da Maggioli Spa (Maggioli) o da Sikuel Srl (Sikuel), società del Gruppo Maggioli soggetta alle attività di direzione e coordinamento di Maggioli Spa, con la conseguente: piena titolarità dei sorgenti, capacità implementativa e di integrazione.

I servizi IT di start up e di mantenimento sono svolti da Maggioli o da Sikuel ciascuna per le proprie competenze.

Maggioli Informatica realizza sistemi informativi in grado di trasformare i classici strumenti gestionali in reali investimenti tecnologici per una gestione evoluta, efficiente ed economica dei processi e delle procedure interne, capaci di favorire il passaggio ad una vera "Amministrazione Digitale".

Maggioli Informatica realizza una gamma completa di software, servizi innovativi e progetti per rispondere a tutte le esigenze informatiche degli Enti Locali.

La Soluzione è nativamente integrata con la piattaforma Sicr@web (J-DEMOS, J-TRIB TARI e J-IRIDE).

La stessa è integrabile con lo Sportello Telematico e Municipium qualora essi siano nella disponibilità dell'Ente e lo stesso abbia attivato le istanze (sportello) e le segnalazioni (municipium) proprie della delibera 15/2022/R/Rif.

Per quanto attiene i servizi on line di presentazione delle istanze, la presente offerta non include l'attivazione dei servizi on line specifici dei back office Maggioli che devono essere attivate, ove già non presenti, dai singoli comuni.

### 3.1.1. Componenti Software

Le componenti software pensate da Maggioli per l'applicazione del TQRIF consentono di gestire sia gli obblighi che gli standard di servizio relativi a:

- Qualità Contrattuale, con i seguenti indicatori:
  - a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
  - b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
  - c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
  - d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
  - e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
  - f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
  - g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
  - h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
  - i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
  - j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
  - k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
- Qualità Tecnica, con i seguenti indicatori:
  - a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
  - b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;

- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

Il sistema informativo che si fa carico di gestire il TQRIF può quindi essere implementato indifferentemente e, soprattutto, orizzontalmente tra i vari gestori individuati da ARERA.

Soddisfa quindi le necessità del:

- gestore servizio integrato (azienda)
- gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (comune)
- gestore raccolta a trasporto (azienda)
- gestore spazzamento e lavaggio strade (comune / azienda)

Il sistema informativo si compone di servizi applicativi che consentono di:

- Adempiere ai requisiti previsti dal TITR (delibera 444/2019/R/RIF)
- Presentare, tracciare e indirizzare tutte le tipologie di istanze previste siano esse presentate:
  - Fisicamente
  - On line
  - Peo/Pec
  - Posta
- Gestire il Call Center
- Gestire la Web Chat
- Messaggistica tra operatori tramite chat interna o e-mail (PEO - PEC)

Di seguito sono descritte che componenti applicative che permettono la gestione completa degli adempimenti legati alle delibere 444/2019/R/RIF e 15/2022/R/RIF.

## Gestione TITR

Gli adempimenti legati all'applicazione della Delibera ARERA 444/2019/R/RIF (TITR) sono gestiti dal modulo K-TITR facente parte della piattaforma K-TARIP, soluzione software che si preoccupa di gestire tutte le informazioni e i processi legati al ciclo attivo dei rifiuti.

Il modulo K-TITR è articolato in tre aree d'ambito caratterizzate da altrettanti widget presenti nelle dashboard:

- Percentuale di Raccolta Differenziata
- Dati di Gestione
- News

di seguito dettagliate.

### **Percentuale di Raccolta Differenziata**

In questo ambito sono visibili le percentuali di raccolta suddivise per CER e anno, in caso di utilizzo completa della piattaforma K-TARIP il dato sarà aggiornato automaticamente.

### **Dati di Gestione**

In questo ambito sono visibili tutte le informazioni suddivise per Comune relativi ai gestori dell'attività di gestione Tariffe e rapporto con gli utenti e al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade.

### INFO e NEWS

In questo ambito sono visualizzate tutte le comunicazioni ARERA, Comunicazioni su Servizi ed Attività.

### Presentazione istanze on line

La delibera ARERA 15/2022/R/RIF (TQRIF) inquadra una serie di istanze che gli utenti possono presentare, definisce i canali tramite cui possono essere formulate, le tempistiche di risposta e presa in carico ed i contenuti minimi della risposta.

Le istanze incardinate dal TQRIF sono:

- **per il gestore delle tariffe:** nuova iscrizione, variazione, cessazione, modifica importo, rateizzazione, reclamo, richiesta informazioni;
- **per il gestore raccolta/trasporto e lavaggio/spazzamento:** richiesta di attivazione servizio, richiesta di consegna attrezzature, richiesta di informazioni, reclami servizio di raccolta, reclami servizio di spazzamento/lavaggio, reclami consegna attrezzatura, ritiro rifiuti su chiamata, segnalazioni disservizi, segnalazione di riparazione

La piattaforma per la gestione dei servizi on line definita per la vostra specifica gestione delle istanze TQRIF permette di presentare digitalmente e con piena valenza giuridica tutte le istanze di competenza ed è conforme anche alle normative:

- il Codice dell'amministrazione digitale (Decreto legislativo 07/03/2005), in cui per la prima volta si riconoscono una serie di diritti digitali del cittadino quando comunica con la pubblica amministrazione
- le misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Decreto legge 24/06/2014, n. 90) che invitano le amministrazioni pubbliche ad approvare un piano per una completa informatizzazione dei propri servizi
- la Carta della cittadinanza digitale (Legge 07/08/2015, n. 124) che afferma come la pubblica amministrazione deve garantire ai cittadini e alle imprese il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale.

L'interfaccia dei servizi on line posti a disposizione per le istanze TQRIF è stata studiata per semplificare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, con una scrupolosa attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e sburocratizzato e nel rispetto delle linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni e delle norme sull'accessibilità.

Attuata l'autenticazione da parte dell'utente, ove necessaria, una guida descrittiva lo guida nella compilazione e consultazione delle istanze già presentate.

Tutte le istanze presentate vengo prese in carico dalla componente che si preoccupa della tracciatura e indirizzamento delle istanze.

La gestione delle istanze prevede che il comune sia dotato del protocollo J-Iride o dei relativi driver di comunicazione verso protocolli certificati e delle istanze TARI dello Sportello Telematico.



Queste componenti, ove non già attive, non sono comprese in questo progetto.

### Segnalazioni via APP

Tra le istanze prevista dalla delibera 15/2022/R/RIF ve ne sono alcune che appartengono alla categoria delle segnalazioni.

Per questa specifica tipologia la soluzione Maggioli pone a disposizione dei servizi di APP che consentono agli utenti di comunicare al gestore gli eventi dal territorio geolocalizzandoli e con la possibilità di allegare foto. Le segnalazioni sono strutturate per argomenti tramite apposite causali già presenti a sistema.

### Gestione web chat

Il modulo WebChat consente all'utente profilato di interloquire con il gestore tramite istanze appositamente pensate e realizzate nella logica della chat con la possibilità di inviare anche documentazione allegata.

La parte di gestione delle WebChat consente di seguirne l'iter operativo (inviata, presa in carico, esito finale) con certificazione email/sms dei vari cambi stato.

### Gestione call center

La gestione del call center viene supportato dal modulo K-CALL, caratterizzato da un servizio IVR (Interactive Voice Response, ossia risposta vocale interattiva), con struttura (foglie) e testi personalizzabili, con possibilità di dirottare la chiamata da qualsiasi foglia verso un numero telefonico vocale, memorizzazione digitale dell'intera chiamata, registrazione automatica di un'Istanza relativa sul CRM aziendale. Il modulo gestisce tutti gli indici di Qualità previsti dalla Delibera ARERA ossia (AS, TMA, LS), e produce gli appositi report previsti. Dal canone annuale proposto per questo modulo sono Esclusi i costi di acquisto e gestione dei vari NUMERI VERDI necessari.

### Gestione tracciatura e indirizzamento istanze e segnalazioni

La gestione della tracciatura e indirizzamento delle istanze è il cuore pulsante per una corretta gestione del TQRIF e può essere attuata se vi è la disponibilità di un CRM (Customer Relationship Management) ovvero di un sistema che gestisca i rapporti con l'utenza.

Questa gestione è consentita da una verticalizzazione specifica del software K-CRM, denominata K-TQRIF, che gestisce e monitora le attività previste.

K-TQRIF consente di:

- tracciare ogni e qualsiasi operatività prevista
- monitorarne i tempi di evasione
- memorizzare 'chi fa cosa'

K-TQRIF è caratterizzato sostanzialmente da due distinti moduli gestionali orientati rispettivamente alla attività AMMINISTRATIVE ed a quelle TECNICHE.

L'oggetto dell'offerta è la gestione della Qualità Contrattuale (QC) svolta attraverso:

- **K-TQRIF – Modulo Amministrativo (QC), sotteso alla:**

- Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio; [Qualità Contrattuale]
- Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati; [Qualità Contrattuale]
- Punti di contatto con l'utente; [Qualità Contrattuale, è escluso il costo di acquisto e gestione dei NUMERI VERDI]
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti; [Qualità Contrattuale]

#### K-TARIP – GATEWAY: INTERFACCIAMENTO CON SOFTWARE DEL GESTORE TECNICO (IDBOX)

L'interfacciamento con il software in uso al Gestore Tecnico (Azienda di Raccolta e Trasporto Rifiuti, Azienda di Lavaggio e Spazzamento Strade) prevede l'attivazione in modalità silente, anche se viene consentito l'accesso ad opportuni utenti definiti dal cliente, del modulo base della piattaforma K-TARIP e delle componenti di gestione dello scambio di flussi dati tra i back office del Gruppo Maggioli e IdBox denominate K-TARIP Gateway.

Le informazioni previste, nel caso di gestione delle stesse da parte dell'ente con back office del Gruppo Maggioli sono:

- Dati demografici: Anagrafiche e indirizzo residenza dei soggetti residenti dai back office amministrativi;
- Dati TARI dai back office amministrativi:
  - Soggetti intestatari di utenze RSU: residenti, non residenti, persone non fisiche, relativi indirizzi di residenza;
  - Utenze RSU;
  - Identificativi catastali riferiti alle utenze RSU
- Dati dell'associazione Utenze-KIT
- Dati delle prese dei KIT

La presente offerta si completa, in allegato, con la documentazione tecnica relativa al tracciato posto a disposizione per la comunicazione con il Gestore Tecnico.

Qualsiasi altro tracciato richiesto sarà oggetto di specifica valutazione tecnico-economica per lo specifico sviluppo.

#### 4. Servizi di start up Componenti Software

I servizi di start up vengono erogati una tantum ed una sola volta coprendo le necessità operative legate alle componenti software descritte ai §§ 2.1 - 3.1.1.

I servizi di start up, erogati in remoto da personale specializzato di Maggioli e/o Sikuel, constano in:

- Installazione delle componenti applicative

- Parametrizzazione dei profili di accesso
- Formazione operativa

Per quanto attiene la formazione operativa essa verrà erogata in modalità concordata con il Cliente al fine di organizzare al meglio i calendari e le ripetizioni dei corsi durante la fase di messa in esercizio del sistema, garantendo la normale erogazione dei servizi.

Accanto all'attività di formazione sulle soluzioni applicative, sia dal punto di vista operativo che amministrativo, vengono erogati contenuti formativi finalizzati alle competenze sui nuovi processi implementati dalle soluzioni presentate nei precedenti §§. Questo percorso formativo sarà rivolto ai responsabili e gestori dei Sistemi Informativi ed agli operatori che utilizzeranno effettivamente le funzionalità ed i servizi che il progetto realizzerà.

L'attività di formazione viene strutturata in almeno due parti:

- una prima parte di formazione di base riguardante gli aspetti generali del nuovo sistema da attivare, le funzionalità operative di base;
- una seconda parte di formazione degli applicativi verticali per la quale è previsto l'affiancamento di un formatore per ciascun utente o gruppo di utenti. In questa fase gli operatori coinvolti beneficeranno di supporto all'uso delle applicazioni; si approfondiranno i contenuti delle procedure relative all'applicativo del proprio settore, dei sottosistemi coinvolti, delle interazioni con gli altri applicativi della suite.

Al termine dell'iter formativo gli operatori del sistema avranno a disposizione il servizio di help desk per il supporto all'uso degli applicativi forniti.

## 5. Offerta Economica

L'offerta economica riporta:

- I valori legati ai canoni applicativi
- I valori legati ai servizi di start up
- I valori legati ai servizi di supporto operativo

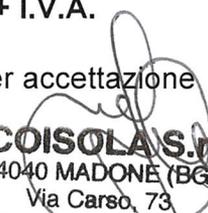
### 5.1. Applicazione della TARIP

Anno competenza	di	Prodotto / Servizio	Costo
2024		Servizi di supporto operativo per l'attivazione della gestione TARIP in J-Trib  Una tantum a corpo ad eccezione delle attività di formazione da remoto quantificate in 12 hh/u	€ 7.900,00

### 5.2. Gestione Delibere ARERA

Anno competenza	di	Prodotto / Servizio	Costo
2024		Canone annuo SaaS K-TARIP TQRIF (QC) e GATEWAY	€ 1.600,00
Anno competenza	di	Prodotto / Servizio	Costo
2024		Servizi di start up K-TARIP TQRIF (QC)  Una tantum a corpo	€ 2.600,00

**TOTALE OFFERTA PARI AD € 12.100,00 + I.V.A.**

Per accettazione  
  
**ECOISOLA S.r.l.**  
 24040 MADONE (BG)  
 Via Carso, 73  
 Tel. 035.991271 - Fax 035.4943437  
 Cod. Fisc. e P. IVA 02371570165

Pag. 12 / 13

## 6. Condizioni Contrattuali

### Termini di consegna

La presente proposta progettuale per la sua complessità e articolazione richiede la definizione di un piano di lavoro per la completa messa in esercizio del sistema che dovrà essere concordato fra le parti.

### Modalità di fatturazione

Fatturazione a seguito dell'erogazione dei servizi formativi e sistemistici inclusi nell'offerta.

### Termini di pagamento

Accredito sul nostro conto corrente bancario tramite bonifico bancario, a 30 giorni data fattura.

### Diritti di Autore e Clausole di riservatezza

Proprietà letteraria di Maggioli S.p.A.

Tutti i diritti sono riservati. A norma della legge sul diritto d'autore e del Codice Civile è vietata la riproduzione di questo scritto, dei suoi allegati e di parte di esso con qualsiasi mezzo elettronico, meccanico, per mezzo di fotocopie, microfilm, registratori ed altro.

### Subappalto

Si precisa che le attività di cui alla presente offerta potranno essere oggetto di subappalto nella misura e nel rispetto dei termini sanciti dall'articolo 105 del D.Lgs. 50/2016. In caso di affidamento in subappalto, che con l'accettazione della presente proposta si intende autorizzato, si provvederà a trasmettere il relativo contratto.

### Prezzi

Tutti i prezzi sono al netto di IVA, nella misura di legge se non diversamente specificato.

### Validità Offerta

30 giorni dalla data della presente offerta.

## 7. Allegati

- API\_K-TARIP\_rev\_18\_Tracciati\_RK\_IMPORT
- API\_K-TARIP\_rev\_18\_Documentazione
- API\_K-TARIP\_rev\_18\_Tracciati\_RK\_EXPORT

--- FINE DOCUMENTO ---

Per accettazione

**ECOISOLA S.r.l.**  
24040 MADONE (BG)  
Via Carso, 73  
Tel. 035.991271 - Fax 035.4943437  
Cod. Fisc. e P. IVA 02371570165