



A.M.A. S.p.A. - Via E. Bellia 214 – 95047 Paternò  
Telefono 095 7973011 Fax 095 7973033  
Cod.Fisc.93033840872 – Partita IVA  
04017080872  
Capitale sociale 641.222 – Iscriz.REA  
n.268986/CT  
E-mail: amaspa@amaspa.net  
Sito Web: [www.amaspa.net](http://www.amaspa.net)

## RICHIESTA DI CHIARIMENTI

### Quesito n. 1

Premesso che i software rappresentano un'opera dell'ingegno, si chiede di chiarire il significato di "acquisto" riportato nell'oggetto e "fornitura di software gestionale – contabile compreso di licenze" indicato all'art. 4 del capitolato speciale d'appalto.

Nell'ambito della cessione dei software, infatti, sono possibili la vendita e la licenza d'uso. Nel primo caso il contratto implica la cessione di tutti i diritti patrimoniali con il diritto per l'acquirente di modificarlo, implementarlo e anche cederlo ad altri acquirenti con piena disponibilità del codice sorgente.

Nel secondo caso si acquista l'utilizzo a tempo determinato o indeterminato su una o più macchine restando la proprietà del venditore.

Al fine di valutare l'eventuale partecipazione si chiede a codesta Azienda di esplicitare a quale dei due casi si riferisce il termine "acquisto".

### RISPOSTA:

**Con il termine di "acquisto" si intende l'utilizzo del software a tempo indeterminato su più computer restando la proprietà del venditore.**

### Quesito n. 2

Si chiede di conoscere se l'installazione dovrà avvenire su un server messo a disposizione dalla Vs Azienda o su un server dato in "comodato d'uso" dall'aggiudicatario e compreso nel prezzo di gara.

### RISPOSTA:

**L'installazione del software dovrà avvenire su un server messo a disposizione di proprietà dell'A.M.A. spa.**

### Quesito n. 3

In ordine alla rilevazione della qualità dei servizi telefonici prevista dall'RQSII, si chiede di conoscere se il software deve essere adeguato alla gestione di dati che la Vs spettabile Azienda rileva con proprio centralino, o se deve essere fornito dall'aggiudicatario anche il software per la rilevazione dati da centralino.

### RISPOSTA:

**In ordine alla rilevazione della qualità dei servizi telefonici prevista dall'RQSII, il software deve essere fornito dall'aggiudicatario per la rilevazione dati da centralino.**

### Quesito n. 4

Si chiede di conoscere in quale busta deve essere inserita la descrizione "tecnica" del prodotto

### RISPOSTA:

**La scheda "tecnica" del prodotto deve essere inserita nella busta "A – Documentazione amministrativa".**

## Quesito n. 5

RIFERIMENTO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO – Pagina 1

☑ Servizio di installazione software e migrazione dati;

La scrivente richiede, nel merito della Migrazione Dati, i seguenti chiarimenti:

- Qual è la piattaforma software in uso da cui si devono migrare i dati?
- Sarà possibile effettuare le attività di migrazione partendo dai nostri files standard ovvero, esiste la possibilità che un vostro tecnico, o chi per lui, possa fornire, previa analisi congiunta, i dati nel nostro formato standard?
- Quale profondità storica dovranno avere i dati migrati dall'attuale sistema al nuovo oggetto della procedura negoziata?

### RISPOSTA:

- La piattaforma da cui migrare i dati è in ACCESS.
- Le attività di migrazione possono essere effettuate con la collaborazione di un nostro tecnico che fornirà previa analisi congiunta i dati da Voi richiesti.
- La profondità storica dei dati da migrare dall'attuale sistema al nuovo, risalgono al 1990.

Ai sensi del punto 6.4 della lettera d'invito, per la partecipazione alla presente procedura negoziata è obbligatorio il sopralluogo per la presa visione della struttura hardware e software esistente, al fine di accertare la compatibilità delle dotazioni della società A.M.A. spa con la fornitura – servizio proposto.

## Quesito n. 6

RIFERIMENTO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 12 CARATTERISTICHE MINIME DEL SOFTWARE – Pagina 5

☑ Gestione Numero Verde

La scrivente richiede una descrizione più esaustiva rispetto alla gestione indicata; per gestione è da intendersi l'interfaccia con il centralino ai fini dell'acquisizione dei dati per la qualità del servizio telefonico per entrambi i numeri verdi di cui siete dotati (pronto intervento – richiesta informazioni)? I numeri verdi sono gestiti direttamente dal Vs. centralino? Il Vs. centralino è un IVR in grado di registrare le chiamate e gestire tempi? È possibile visionare un tracciato?

### RISPOSTA:

- I numeri verdi non sono stati ancora acquisiti dall'A.M.A. spa e i dati acquisiti dal centralino dovranno essere registrati e gestiti dal software proposto.
- Il centralino potrà essere anche IVR.

Ai sensi del punto 6.4 della lettera d'invito, per la partecipazione alla presente procedura negoziata è obbligatorio il sopralluogo per la presa visione della struttura hardware e software esistente, al fine di accertare la compatibilità delle dotazioni della società A.M.A. spa con la fornitura – servizio proposto.

## Quesito n. 7

RIFERIMENTO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 12 CARATTERISTICHE MINIME DEL SOFTWARE – Pagina 5

☑ Bonifica banca dati deceduti

La scrivente richiede una descrizione più esaustiva rispetto alla gestione indicata; è da intendersi che a fronte di uno o più files forniti dal Comune di Paternò la Ditta Aggiudicataria dovrà eseguire la bonifica sui dati migrati? Si possono avere esempi di tracciati che il/i comuni Vi restituiscono per analizzarne la struttura?

### RISPOSTA:

- La bonifica della banca dai deceduti potrà essere eseguita attraverso dati forniti dal Comune in formato cartaceo o su tracciati da Noi sconosciuti ad oggi.

Ai sensi del punto 6.4 della lettera d'invito, per la partecipazione alla presente procedura negoziata è obbligatorio il sopralluogo per la presa visione della struttura hardware e software esistente, al fine di accertare la compatibilità delle dotazioni della società A.M.A. spa con la fornitura – servizio proposto.

## Quesito n. 8

RIFERIMENTO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 12 CARATTERISTICHE MINIME DEL SOFTWARE – Pagina 5

☑ Estrazione automatico flusso lettura da sistemi elettronici in possesso dell'AMA S.p.A.;

La scrivente richiede quali sono, Modello e Marca, i sistemi elettronici in possesso dell'AMA

La scrivente richiede la possibilità di poter visionare, per una valutazione più attenta, i tracciati record prodotti/messi a disposizione dai suddetti sistemi elettronici

### RISPOSTA:



La scrivente richiede, per una valutazione più attenta, di poter conoscere qual è l'attuale sistema informativo contabile

## **RISPOSTA:**

L'attuale sistema informativo per la rilevazione della contabilità generale è la procedura GAMMA della TEAM SYSTEM e i tracciati record possono essere visionati in sede di sopralluogo.

Ai sensi del punto 6.4 della lettera d'invito, per la partecipazione alla presente procedura negoziata è obbligatorio il sopralluogo per la presa visione della struttura hardware e software esistente, al fine di accertare la compatibilità delle dotazioni della società A.M.A. spa con la fornitura – servizio proposto.

## **Quesito n. 10**

RIFERIMENTO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 12 CARATTERISTICHE MINIME DEL SOFTWARE

1 - IMPOSTAZIONI PERMESSI E PROFILI OPERATORI – Pagina 5

Gestione banche date esterne

La scrivente richiede una descrizione più esaustiva rispetto alla gestione indicata.

## **RISPOSTA:**

Gestione banche dati esterne (quali Anagrafe Comunale e Catasto UIU Fabbricati con aggiornamento automatico delle anagrafiche tributarie, relativi ubicazione e recapiti e dei dati caratteristici di Immobili/Utenze);

Ai sensi del punto 6.4 della lettera d'invito, per la partecipazione alla presente procedura negoziata è obbligatorio il sopralluogo per la presa visione della struttura hardware e software esistente, al fine di accertare la compatibilità delle dotazioni della società A.M.A. spa con la fornitura – servizio proposto.

## **Quesito n. 11**

RIFERIMENTO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 12 CARATTERISTICHE MINIME DEL SOFTWARE

2 - ANAGRAFICA CLIENTI ED UTENZA – GESTIONI - Pagina 6

Gestione delle "singolarità" presenti sulle utenze

La scrivente richiede una descrizione più esaustiva rispetto alla gestione indicata; ci possono essere forniti esempi di queste "singolarità"?

## **RISPOSTA:**

Per gestione delle "singolarità" presenti sulle utenze, si intende la Possibilità di inserimento di dati personalizzati.

Ai sensi del punto 6.4 della lettera d'invito, per la partecipazione alla presente procedura negoziata è obbligatorio il sopralluogo per la presa visione della struttura hardware e software esistente, al fine di accertare la compatibilità delle dotazioni della società A.M.A. spa con la fornitura – servizio proposto.

## **Quesito n. 12**

RIFERIMENTO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 12 CARATTERISTICHE MINIME DEL SOFTWARE

3 – FATTURAZIONE - Pagina 6

Banche per l'emissione dei MAV, e formato personalizzato in TXT attualmente utilizzato.

La scrivente chiede di poter valutare il "formato personalizzato in TXT attualmente utilizzato"

## **RISPOSTA:**

In atto la società utilizza i bollettini di ccp e non il sistema MAV. Non è escluso che in futuro si possa utilizzare tale sistema MAV.

Ai sensi del punto 6.4 della lettera d'invito, per la partecipazione alla presente procedura negoziata è obbligatorio il sopralluogo per la presa visione della struttura hardware e software esistente, al fine di accertare la compatibilità delle dotazioni della società A.M.A. spa con la fornitura – servizio proposto.

## **Quesito n. 13**

RIFERIMENTO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 12 CARATTERISTICHE MINIME DEL SOFTWARE

5 - GESTIONE ATTIVITÀ DI MISURA – Pagina 7

Caricamento automatico da una Vostra eventuale piattaforma esterna di gestione dei lettori o Estrazione automatico flusso lettura da sistemi elettronici in possesso dell'AMA S.p.A.;

La scrivente chiede se tale specifica è da considerarsi alternativa al punto di cui al nostro Quesito numero 4:

## **RISPOSTA:**

Il Caricamento automatico da una Vostra eventuale piattaforma esterna di gestione dei letturini si intende il caricamento in automatico delle autoletture fornite dall'utente tramite sito online.

Ai sensi del punto 6.4 della lettera d'invito, per la partecipazione alla presente procedura negoziata è obbligatorio il sopralluogo per la presa visione della struttura hardware e software esistente, al fine di accertare la compatibilità delle dotazioni della società A.M.A. spa con la fornitura – servizio proposto.

## **Quesito n. 13**

Numero di utilizzatori

La scrivente richiede quanti saranno gli utilizzatori del nuovo sistema informativo, ovvero quanti saranno gli utilizzatori di:

- Front Office (Sportello Clienti/Contrattualistica/Informazioni/Gestione Squadre)
- Back Office (Fatturazione/Incassi/Letture)

## **RISPOSTA:**

Il numero di utilizzatori del nuovo sistema informatico che dovranno operare, sia per il Front Office che per il Back Office, sono complessivamente sette. Solitamente quattro sono adibiti per il Front Office e tre per il Back Office.