

SPECIFICHE TECNICHE

Affidamento del Servizio di elaborazione fatture

Premessa

Lario reti Holding SpA di seguito anche "Stazione Appaltante", Gestore del Servizio Idrico integrato in Provincia di Lecco intende con la presente procedura affidare il servizio di elaborazione delle fatture (bollette acqua).

Il servizio dovrà garantire piena conformità alla normativa fiscale vigente, elevati standard di affidabilità operativa, sicurezza informatica e integrazione con i sistemi gestionali aziendali e prevedere la consegna finale dei documenti prodotti allo stampatore definito dalla Stazione Appaltante per la successiva fase di stampa, imbustamento e spedizione nei termini concordati.

Art. 1 - Oggetto del contratto

L'appalto dovrà garantire le seguenti attività:

- Data Mapping su tracciato Net@2A secondo il layout bolletta definito dalla stazione appaltante e nel rispetto delle direttive ARERA;
- Elaborazione flussi stampa bollette con generazione delle fatture in formato PDF previa approvazione della stazione appaltante;
- archiviazione documentale su portale dedicato con messa a disposizione di tutte le bollette generate in PDF;
- reportistica gestionale;
- assistenza specialistica;
- consegna allo stampatore dei documenti validati;
- Predisposizione e trasmissione elettronica della bolletta tramite canale mail;
- trasmissione al Sistema di Interscambio (SdI) delle relative fatture elettroniche messe a disposizione dalla stazione appaltante.

Art. 2 - Formato files di stampa

I files di stampa saranno messi a disposizione dalla Stazione Appaltante nel formato descritto nell'"Allegato 1 – Fatture pdf".

I files sono resi disponibili all'Appaltatore mediante l'utilizzo di apposita area riservata FTP.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: il tempo per la mappatura iniziale del tracciato della bolletta, a seguito della stipula del contratto, ovvero dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto stesso, potrà avere una **durata massima di 20 giorni naturali e consecutivi** decorsi i quali il servizio dovrà essere eseguito. La durata di tale fase sarà quella dichiarata dal concorrente nell'offerta tecnica.

Il termine decorrerà dalla data di ricevimento della lettera di aggiudicazione definitiva. Il mancato rispetto del termine indicato implicherà l'applicazione delle penalità descritte nello "Schema di Contratto", parte integrante della documentazione di gara

La fase di pianificazione sarà seguita dal Responsabile fase di esecuzione della Stazione Appaltante individuato nel Rag. Umberto Pellegrini.

L'Appaltatore, durante la fase di verifica dei requisiti, dovrà trasmettere il nominativo ed i recapiti telefonici ed e-mail dei propri referenti.

VERIFICA DEI FILES TRASMESSI ALL'APPALTATORE: La Stazione Appaltante trasmetterà all'Appaltatore, i files per la stampa massiva (files compressi Win Zip, o altro sistema).

La trasmissione avverrà mediante area riservata "FTP" alla quale l'Appaltatore potrà accedere con password che gli sarà comunicata dalla Stazione Appaltante stessa, la trasmissione potrà avvenire anche a mezzo e-mail, a scelta dell'Appaltatore.

L'Appaltatore potrà riscontrare l'integrità dei flussi di dati trasmessi, comunicandone in tempo reale la ricezione alla Stazione Appaltante.

L'Appaltatore trasmetterà entro 1 (un) giorno lavorativo (inteso come 9 ore) dalla data di ricezione dei files, comunicazione di richiesta consenso di stampa, fornendo il numero di fatture che verranno trasmesse allo stampatore. La durata di tale fase sarà quella dichiarata dal concorrente nell'offerta tecnica.

Art. 3 - Durata del Contratto

Il servizio avrà durata di **24 mesi** decorrenti dalla sottoscrizione del contratto indicativamente prevista per il 01.11.2026.

Alla scadenza dell'appalto, la Stazione appaltante si riserva la facoltà di prorogarlo, alle medesime condizioni, per un ulteriore periodo fino ad un massimo di **n. 12 (dodici) mesi**, ai sensi dell'Art. 120 comma 10, del D.lgs. 36/2023.

Art. 4 - Volumi Indicativi

A titolo puramente indicativo, il servizio dovrà essere dimensionato per garantire la gestione di:

- n. 110.000 utenze attive;
- n. 300.000 fatture annue;

I volumi sopra indicati non costituiscono impegno contrattuale minimo.

Art. 5 - Requisiti Funzionali

5.1 Generazione Documenti Fiscali

La soluzione dovrà consentire:

- generazione massiva dei documenti in formato PDF, dato un flusso di dati in formato ASCII standard;
- validazione dei documenti elaborati;
- consegna massiva allo stampatore dei documenti elaborati;
- trasmissione fatture elettroniche verso SdI nel rispetto della normativa vigente.

5.2 Cruscotto Operativo

La piattaforma dovrà prevedere:

- ricerca documentale avanzata;
 - consultazione dello stato di ogni fattura;
 - gestione filtri e ricerche personalizzate;
 - esportazione dati;
 - report statistici.
-

Art. 6 - Conservazione Digitale a Norma

Il servizio dovrà comprendere la conservazione digitale dei documenti fiscalmente rilevanti nel rispetto della normativa vigente.

La conservazione dovrà garantire:

- autenticità;
 - integrità;
 - affidabilità;
 - leggibilità;
 - reperibilità nel tempo.
-

Art. 7 - Integrazione con i Sistemi Aziendali

Il fornitore dovrà assicurare l'integrazione con i sistemi gestionali della Stazione Appaltante.

Dovranno essere disponibili:

- importazione massiva di flussi;
 - esportazione dati verso sistemi esterni;
 - interoperabilità con software di billing e CRM.
-

Art. 8 - Sicurezza Informatica

La soluzione dovrà rispettare i più elevati standard di sicurezza.

In particolare, dovrà garantire:

- autenticazione multifattore;
 - profilazione degli utenti;
 - segregazione dei ruoli;
 - cifratura dei dati in transito;
 - cifratura dei dati archiviati;
 - registrazione e conservazione dei log;
 - protezione da accessi non autorizzati;
 - monitoraggio degli eventi di sicurezza.
-

Art. 9 - Continuità Operativa

Il concorrente dovrà disporre di adeguati sistemi di **Business Continuity** con procedure documentate atte a garantire la continuità del servizio.

Disaster Recovery

Con obiettivi minimi:

- RPO massimo: 24 ore;
- RTO massimo: 8 ore.

Migliorie rispetto ai valori sopra indicati saranno oggetto di valutazione tecnica.

Art. 10 - Livelli di Servizio (SLA)

Il fornitore dovrà garantire:

Disponibilità del Servizio

- disponibilità annuale minima: 99,80%.

Assistenza Tecnica

Per segnalazioni bloccanti:

- presa in carico entro 2 ore lavorative;
- risoluzione entro 8 ore lavorative.

Per segnalazioni ordinarie:

- presa in carico entro 8 ore lavorative;
 - risoluzione entro 3 giorni lavorativi.
-

Art. 11 - Reportistica

Dovranno essere disponibili report relativi a:

- fatture generate;
- fatture trasmesse;
- fatture scartate;
- documenti conservati;
- statistiche mensili e annuali;
- indicatori SLA.

I report dovranno essere esportabili in formato PDF ed Excel.

Art. 12 – Allegati

Fac-simile fattura