

**Allegato Tecnico al
Contratto di Appalto di Servizi Informatici tra
ACAM SPA e ACAM CLIENTI SPA**

Allegato C - Corrispettivi

1 Introduzione

1. Il presente Allegato descrive i corrispettivi che Acam Clienti S.p.A. (“**Acam Clienti**” o il “**Cliente**”) corrisponderà ad Acam S.p.A. (“**Acam**” o il “**Fornitore**” e unitamente ad Acam Clienti, le “**Parti**”) in relazione allo svolgimento dei Servizi e la metodologia per calcolare detti corrispettivi.
2. Il Corrispettivo Annuale dei Servizi (ASC), il Corrispettivo per le Risorse Aggiuntive (ARC), l'adeguamento al costo della vita e qualsiasi altra disposizione relativa ai corrispettivi stabiliti nel presente contratto di appalto di servizi (il “**Contratto**”) sono intesi a compensare il Fornitore per le risorse impiegate e le attività svolte nell'erogazione dei Servizi.
3. Le Penali sono dirette a compensare il Cliente per il mancato raggiungimento da parte del Fornitore dei Livelli di Servizio.

2 Corrispettivi

2.1 Informazioni Generali

1. L'ASC e le Tariffe BASE/ARC, come di seguito definite, saranno calcolate sulla base:
 - a) dell'attuale software applicativo SAP e dei moduli installati;
 - b) dell'attuale numero di postazioni informatizzate disponibili presso il Fornitore e il Cliente e/o società controllate e/o società collegate alle Parti;
 - c) dell'attuale portafoglio applicativo (software) in relazione al numero di licenze utenti;
 - d) delle sue variazioni pianificate.

2.2 Corrispettivo Annuale dei Servizi

1. Il Fornitore fatturerà al Cliente, come stabilito all'articolo 6 del presente Contratto, il seguente Corrispettivo Annuale dei Servizi (“**ASC**”).

Tabella C-1 Corrispettivo Annuale dei Servizi					
	2014	2015	2016	2017	2018
ASC	€ 1.000.000	€ 1.000.000	€ 1.000.000	€ 1.000.000	€ 1.000.000

2.3 Quantità di servizio e metodologia di misurazione

1. La quantità di servizio resa, per ciascuna categoria, è definita dall'ammontare di Unità di Risorse ("RU") che il Fornitore metterà a disposizione del Cliente (tale ammontare di RU è definita nel seguito "Baseline").
2. A partire dalla data di sottoscrizione del presente contratto e annualmente, il Fornitore misurerà l'utilizzo delle Unità di Risorse per ciascuna categoria, producendo i relativi rapporti, con le modalità descritte nel Manuale delle Operazioni.
3. Il Limite Massimo rappresenta il numero massimo di RU gestibili dal Fornitore. Qualora a seguito di profonde variazioni del business del Cliente e/o a significativi cambiamenti della dimensione del Cliente l'erogazione del servizio richiedesse un RU superiore a tale Limite Massimo le Parti rinegozieranno in buona fede il presente contratto.
4. Di seguito vengono riportate le Baseline.

Tabella C-2 Baseline			
Categoria	Baseline	Numero di RU	Limite Massimo
Postazioni di lavoro informatizzate	RU 34	N° di workstation installate	50
Numero stampanti	RU 18	N° stampanti installate	30
SAP- Accesso Operatore	RU 33	N° licenze	50
SAP IS-U – Contratti gestiti (Gas, GPL, EE)	RU 126.000	N° contratti di vendita gestiti dal sistema IS-U	250.000
Archidoc	RU 11	N° users [N° utenti abilitati all'utilizzo del sistema]	30
Acam Click	RU 1800	N° clienti finali registrati al sito	10.000
Winback	RU 5	N° utenti abilitati ad accedere alla piattaforma	n.a.
CRM	RU 27 (Gas), RU 33 (EE), RU 45	N° utenti abilitati ad accedere alla piattaforma	100 per settore (e/o)

	(Reclami)		250.000 clienti finali gestiti)
Energy Retail	RU 11	N° utenti abilitati ad accedere al sistema	n.a.
Archiviazione Documentale – libri contabili	RU 100	N° libri archiviati/anno	1000
Archiviazione documentale – fatture EDI	RU 100.000	N° fatture EDI archivate/anno	500.000

2.4 ARC

1. L'aumento di alcune categorie di risorse da parte del Cliente rispetto alle Baseline, pur in numero inferiore al Limite Massimo, stabilito nella precedente sezione, potrà essere considerato ai fini dell'ARC.
2. Alla fine di ogni anno solare il Fornitore confronterà la quantità di RU effettivamente impiegate con la Baseline di quella categoria.
3. Si consideri che:
 - a) non vi sarà aumento o riduzione del Corrispettivo Annuale dei Servizi per tale periodo se le RU effettivamente utilizzate non saranno superiori o inferiori alla Baseline per tale periodo;
 - b) in caso di utilizzo superiore alla Baseline, il Cliente dovrà pagare al Fornitore un ARC corrispondente al prodotto della Tariffa ARC per la categoria considerata, moltiplicata per la differenza tra le RU effettivamente utilizzate e la Baseline, secondo quanto previsto all'art. 2.4.1;
4. Tutto quanto sopra sarà applicato con le limitazioni specificate nel seguito per ciascuna categoria di risorse.
5. Resta inteso che il Fornitore produrrà con cadenza mensile i rapporti di utilizzo delle risorse di ciascuna Baseline come meglio descritto nell'Allegato A (Descrizione dei Servizi).

2.4.1 Tariffe ARC

1. La successiva Tabella riporta la Tariffa ARC.

2. Le tariffe saranno applicate alle sole quantità in eccesso oltre il 10% (dieci per cento) della Baseline per ogni categoria.

Resource Unit	Tariffa Unitaria ARC (€)
Per ogni Richiesta informatizzata in più relativa alla categoria Postazioni di Lavoro	€ 4.000
Per ogni Richiesta informatizzata in più relativa alla categoria Stampanti	€ 500
Per ogni Richiesta in più relativa alla categoria SAP– Accesso Operatore	n.a.
Per ogni Richiesta in più relativa alla categoria SAP IS-U – Contratti gestiti	n.a.
Per ogni Richiesta in più relativa alla categoria ARCHIDOC	€ 1.000
Per Richieste in più relative alla categoria ACAM CLICK	€ 1.000 per nr.1.000 nuove RU
Per ogni Richiesta in più relativa alla categoria WINBACK	n.a.
Per Richieste in più relative alla categoria CRM	€ 1.000 per nr. 10 nuove RU per settore
Per ogni Richiesta in più relative alla categoria Energy Retail	n.a.
Per Richieste in più relative alla categoria Archiviazione Documentale – libri contabili	€ 1.000 per nr. 50 nuove R.U.
Per Richieste in più relative alla categoria Archiviazione Documentale – Fatture EDI	€ 1.000 per nr.10.000 nuove R.U.

2.5 Adeguamento al costo della vita

1. Il Fornitore calcolerà ed applicherà un adeguamento ai corrispettivi, a partire dal gennaio 2015, in base all'aumento del costo della vita come di seguito descritto.
2. L'adeguamento sarà calcolato prospetticamente (ad esempio, l'inflazione di dicembre 2014 determinerà l'adeguamento per l'anno 2015) su ASC e ARC pagabili dal Cliente.
3. L'adeguamento sarà calcolato dopo la fine di ogni anno di calendario, avvalendosi della formula riportata alla successiva sezione 2.5.2 – (Calcolo dell'adeguamento al costo della vita).

2.5.1 Inflazione reale

1. Allo scopo di determinare l'inflazione reale, le Parti concordano di avvalersi dell'Indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (nel seguito Indice ISTAT) come pubblicato dall'Istituto Nazionale di Statistica.
2. Nel caso in cui fosse interrotta la pubblicazione dell'Indice ISTAT o ne fosse modificato in modo sostanziale il contenuto e formato, le Parti lo sostituiranno con un altro indice comparabile, pubblicato almeno annualmente da una fonte reciprocamente concordata.
3. Il Fornitore calcolerà anno per anno l'adeguamento al costo della vita confrontando la variazione dell'indice ISTAT del momento con l'indice ISTAT del dicembre 2013 ("**Indice dell'Anno Base**").
4. Per ogni anno del periodo di durata del Contratto, l'indice ISTAT del dicembre precedente all'anno per cui viene calcolato l'adeguamento ("**Inflazione Reale**") sarà confrontato con l'Indice dell'Anno Base.
5. Se l'Inflazione Reale dovesse essere maggiore o minore dell'Indice dell'Anno Base, allora il Fornitore applicherà l'adeguamento per l'anno in cui esso è calcolato.

2.5.2 Calcolo dell'adeguamento al costo della vita

1. L'adeguamento al costo della vita sarà calcolato moltiplicando il fattore di adeguamento per l'ASC ed ARC dell'anno di applicazione.

Fattore di adeguamento	$\frac{(\text{Inflazione reale} - \text{Indice dell'anno base})}{\text{Indice dell'Anno Base}}$
Inflazione reale	Indice ISTAT per il dicembre precedente all'anno di applicazione
Indice dell'anno base	Indice ISTAT per il dicembre 2013

2. Ad ogni fattura di ASC o ARC nell'anno di applicazione, il Fornitore aggiungerà, quindi, l'adeguamento al costo della vita come sopra calcolato.

2.6 Penali

1. Sono previste penali a fronte del mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio di seguito indicati.
2. A partire dal sesto mese dalla sottoscrizione del presente contratto e, in seguito, mensilmente, gli importi delle penali saranno calcolati secondo le modalità descritte nel paragrafo 2.6.1 – (Modalità di calcolo delle penali per i Livelli di Servizio).
3. Nei casi di cui all'Allegato B (SLA), par. 1.4 l'eventuale mancato raggiungimento da parte del Fornitore dei Livelli di Servizio non darà luogo a penali a carico del Fornitore.
4. Il Fornitore corrisponderà trimestralmente al Cliente la somma degli importi delle penali maturate nei tre mesi precedenti allegando documentazione attestante il calcolo della Penale medesima.
5. L'ammontare totale complessivo delle penali dovute dal Fornitore al Cliente in base al presente contratto non potrà superare, per ciascun anno di durata del Contratto, il 5% (cinque per cento) dell'ASC stabilita per quell'anno.

2.6.1 Modalità di calcolo delle penali per i Livelli di Servizio mensili

1. Per i Livelli di Servizio sotto specificati sono stabilite le seguenti Penali.

2.6.1.1 Tabella punteggio

Livello di Servizio	Penale
Supporto FMS e Assistenza Applicativa	
Tempo di Presa in Carico dei Problemi Applicativi per gli Ambienti di Produzione	€ 300,00 per ogni richiesta di intervento gestita fuori SLA fino al raggiungimento del livello di servizio previsto
Manutenzione Correttiva	
Tempo di Circonvenzione del Problema con Livello di Gravità 1	€ 500,00 per ogni richiesta di intervento gestita fuori SLA fino al raggiungimento del livello di servizio previsto

Tempo di Circonvenzione del Problema con Livello di Gravità 2	€ 400,00 per ogni richiesta di intervento gestita fuori SLA fino al raggiungimento del livello di servizio previsto
Tempo di Circonvenzione del Problema con Livello di Gravità 3	€ 300,00 per ogni richiesta di intervento gestita fuori SLA fino al raggiungimento del livello di servizio previsto
Tempo di Rilascio del Piano di Soluzione del Problema con Livello di Gravità 1	€ 500,00 per ogni richiesta di intervento gestita fuori SLA fino al raggiungimento del livello di servizio previsto
Tempo di Rilascio del Piano di Soluzione dei Problema con Livello di Gravità 2	€ 400,00 per ogni richiesta di intervento gestita fuori SLA fino al raggiungimento del livello di servizio previsto
Tempo di Rilascio del Piano di Soluzione del Problema con Livello di Gravità 3	€ 300,00 per ogni richiesta di intervento gestita fuori SLA fino al raggiungimento del livello di servizio previsto