



ACCORDO DI II° LIVELLO – PREMIO DI RISULTATO TRIENNIO 2021-2023

L'anno duemila ventuno (2021), il giorno 25 del mese di Febbraio alle ore 12.15 presso la sede di HydroGEA S.p.a., con sede legale in Pordenone 33170 Piazzetta del Portello n. 5 rappresentata dal Vice Presidente Santin Fabio per le deleghe conferitigli dall'Assemblea dei Soci del 19 luglio 2018 e per i poteri conferitigli dal CdA del 10 luglio 2019 e la Rappresentanza Sindacale Unitaria R.S.U., composta dai sig. Gianluca Pitton per la segreteria provinciale Filctem-CGIL, Sig. Zampol Mauro e sig. De Bortoli Matteo per Femca-CISL.

PREMESSO CHE:

- Gli art. 4 e 9 del C.C.N.L. 07-11-2019 hanno stabilito i principi e le caratteristiche della contrattazione di II° livello;
- Come previsto dall'art. 4 del C.C.N.L. 07-11-2019, la contrattazione a livello aziendale riguarda materia ed istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli propri del contratto nazionale;
- La contrattazione integrativa aziendale ha lo scopo di migliorare il servizio e la competitività delle aziende anche attraverso strumenti di partecipazione dei lavoratori ai risultati aziendali, mediante il loro coinvolgimento nel miglioramento continuo dell'impresa, attraverso la realizzazione di programmi e progetti aziendali finalizzati a ottenere incrementi di redditività, competitività, produttività, efficienza e qualità.
- Il premio derivante dal raggiungimento dagli obiettivi sopra fissati dalla contrattazione aziendale deve avere caratteristiche proprie e diverse dagli altri elementi della retribuzione, in funzione del suo collegamento a parametri presi a riferimenti ed in diretta connessione alla variabilità dei risultati conseguiti o in relazione al raggiungimento dei traguardi convenuti,
- Il premio non è determinabile a priori e avrà caratteristiche di variabilità in rapporto al raggiungimento dell'insieme degli obiettivi aziendali.
- Il premio sarà erogato a tutti i dipendenti HydroGEA e in somministrazione.

CONSIDERATO CHE:

- La priorità aziendale è quella di riportare, nell'arco dell'anno 2021, a regime tutte le attività proprie del Servizio Idrico Integrato, con particolare riguardo a quelle regolate da ARERA;
- Ai sensi dell'art. 9 del C.C.N.L. 07-11-2019, il presente accordo integrativo aziendale avente ad oggetto l'istituzione di un premio di risultato, prevede una validità triennale.
- Le parti come sopra identificate, si danno atto che si riesamineranno annualmente gli obiettivi, così come previsto dalle linee guida per la contrattazione di II° livello contenute nel C.C.N.L.

SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

Art. 1 - Durata dell'accordo

La durata dell'accordo è triennale e coprirà le annualità 2021-2022-2023.

Art. 2 - Formazione del Personale

Le parti considerano la formazione uno strumento essenziale per implementare la qualità delle risorse umane, nonché lo sviluppo della cultura d'impresa dentro il percorso di coinvolgimento dei lavoratori. Sulla scorta degli assunti sopra delineati, azienda e RSU si impegnano ad individuare e condividere i fabbisogni formativi funzionali alla crescita delle competenze e all'arricchimento professionale del personale dipendente.

I piani di formazione continua, da pianificare ogni tre anni e rivisti con cadenza annuale, devono guardare con particolare attenzione alle innovazioni tecnologiche/informatiche ed organizzative, gli obiettivi di qualità e di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le parti si impegnano a informare i lavoratori sulle opportunità della formazione del personale quale strumento di accrescimento professionale.

Art. 3 – Caratteristiche del Premio

Il premio presenta le seguenti caratteristiche:

- È orientato al conseguimento di obiettivi aziendali predefiniti e misurabili;
- Ha carattere di variabilità in rapporto al conseguimento dei risultati;
- È erogato a consuntivo, sulla base dei risultati conseguiti;
- Non rientra nella retribuzione normale;
- È omnicomprensivo delle incidenze e degli istituti legali e contrattuali (a titolo esemplificativo: tredicesima, quattordicesima, ferie godute e non, ecc.);
- È escluso dalla base di computo del trattamento di fine rapporto;
- Non viene erogato in caso di risultato economico d'esercizio negativo, salvo il caso in cui tale risultato derivi esclusivamente da eventi straordinari (vedi ad esempio Tempesta Vaia, default presa ADT, ecc.)

Art. 4 – Clausola di salvaguardia

Qualora dalle situazioni economico/finanziarie intra annuali o dalle previsioni a finire emergano risultati economici di esercizio negativi, le parti rinegozieranno prontamente l'importo globale del premio di risultato. L'azienda si impegna, entro settembre di ogni anno, a dare comunicazione circa i risultati relativi al primo semestre e le previsioni a finire.

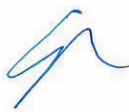

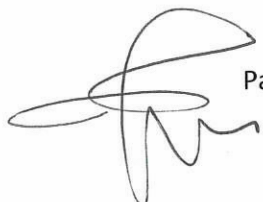
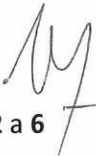
Art. 5 – Erogazione del premio di risultato

Il premio di risultato viene erogato a consuntivo, dopo l'approvazione del progetto di bilancio da parte dell'Organo Amministrativo della Società ovvero il Consiglio d'Amministrazione. Di norma, pertanto, l'erogazione del premio avviene con la mensilità di aprile.

Art. 6 – Welfare aziendale e contribuzione previdenziale complementare

I beneficiari del Premio di Risultato potranno opzionare, su base volontaria, le seguenti possibilità:

- Erogazione del Premio di Risultato in forma esclusivamente monetaria con le modalità di cui all'art. 9 del C.C.N.L.;
- Attivando il portale della società incaricata al servizio del welfare aziendale;
- Versamento, anche parziale, al Fondo Pensione Complementare *Pegaso*.





Pag. 2 a 6

La scelta dovrà essere fatta entro e non oltre il 31 marzo di ogni anno, mediante comunicazione scritta all'Ufficio Personale. La mancata comunicazione della scelta entro i termini fissati, verrà intesa quale scelta di erogazione in forma esclusivamente monetaria.

Art. 7 - Modalità di calcolo del premio di risultato

Per l'identificazione delle modalità di determinazione del premio, lo stesso viene suddiviso nelle seguenti quote:

- Premio legato a risultati aziendali 20%
- Premio legato agli obiettivi generali 40%
- Premio legato ai risultati di settore 40%

Con il presente accordo verranno individuati gli obiettivi generali, il cui raggiungimento determinerà l'erogazione del premio di risultato.

Art. 8 – Determinazione del premio di risultato Personale Quadro.

Il presente accordo si applica anche al Personale Quadro. Ulteriore quota del premio di risultato, legato a specifici obiettivi individuali, è concordata con accordo separato individuale.

Art. 9 – Determinazione del premio di risultato per il Personale inquadrato negli altri livelli.

Livello	Premio
Q	3.291.86 €
8	2.997.01 €
7	2.788.07 €
6	2.578.90 €
5	2.370.74 €
4	2.241.34 €
3	2.113.02 €
2	1.934.18 €
1	1.765.30 €





Il premio sarà erogato al solo personale dipendente in forza al 31 dicembre di ogni anno, fatto salvo le ipotesi di cessazione del rapporto per quiescenza e sarà parametrato per il periodo effettivo di durata del rapporto di lavoro. Al personale con rapporto di lavoro a tempo parziale il premio sarà comunque rapportato alla percentuale di ore di lavoro prestate rispetto il normale orario di lavoro.

L'importo massimo individuale viene determinato applicando la medesima percentuale sulla retribuzione media individuale lorda, calcolata per classi di livello di inquadramento e sarà proporzionato in base agli indicatori definiti dal presente accordo.

In occasione della festività del 02 giugno, una parte del premio sarà erogato in 'buoni d'acquisto' nel limite di 250,00 euro (duecentocinquanta) importo previsto dalla normativa in vigore.

Eventuali modifiche della normativa in merito all'importo del premio, da corrispondere attraverso la modalità 'buoni d'acquisto', saranno oggetto di contrattazione tra le parti.

Art. 10 - Integrazione premio di risultato per l'anno 2021



In ossequio a quanto stabilito dal p.to 1 lett. C) del paragrafo "Parte Economica" dell'accordo di rinnovo del CCNL siglato in data 07-11-2019 che prevede, per l'anno 2021, l'erogazione di un importo "una tantum" in aggiunta al premio di risultato, è previsto il riconoscimento del valore aggiuntivo come da tabella sottostante:

IMPORTO AGGIUNTIVO U.T.		
Livello	Parametro	Importo
Q	200.74	€ 332.87
8	181.29	€ 300.61
7	167.50	€ 277.75
6	153.69	€ 254.85
5	139.96	€ 232.08
4	131.42	€ 217.92
3	122.95	€ 203.87
2	111.15	€ 184.31
1	100	€ 165.82

Art. 11 – Proporzionalità del premio individuale

Al fine di temperare la logica premiante sul risultato aziendale ed evidenziare un principio di equità nel conferimento del premio stesso, si stabilisce che l'ammontare del premio spettante al singolo lavoratore venga rideterminato in proporzione al seguente sistema di variabilità individuale:

a) Presenza in servizio (ore lavorate/ore lavorative). In caso di percentuale individuale di presenza in servizio (ore lavorate/ore lavorative) inferiore al 98%, la quota individuale di premio spettante verrà decurtata in modo direttamente proporzionale alle ore di effettiva assenza (per finalità di calcolo si precisa che si procederà ad arrotondare alla seconda cifra decimale).

Per ore lavorative si intendono le ore contrattuali dedotte le festività infrasettimanali e le semi-festività.

Per ore lavorate si intendono le ore lavorative dedotte le assenze. Sono escluse le assenze per:

- Infortuni sul lavoro
- Ferie
- Ex festività
- Permessi sindacali
- Assemblee sindacali
- Ricoveri ospedalieri
- Permessi per donazione sangue
- Astensione obbligatoria per maternità/paternità
- Permessi retribuiti ai sensi della Legge 104

b) Provvedimenti disciplinari. Il premio individuale complessivo spettante, individuato ai sensi del punto a), verrà decurtato di una percentuale pari al 10% qualora al lavoratore sia stato comminato nell'anno di riferimento un provvedimento disciplinare così come previsto all'art. 21 del CCNL. Il premio non sarà erogato ai dipendenti che sono stati oggetto di più di 1 provvedimento disciplinare e/o licenziamento disciplinare nel corso dell'anno oggetto del premio.

Art. 12 – Individuazione dell’obiettivo di redditività aziendale

Parte del premio è legata ai risultati relativi all’andamento complessivo dell’Azienda (20% del premio di risultato).

Viene stabilito il parametro di redditività centrato sul MOL (Margine Operativo Lordo) pari a € 1.500.000 determinato come media degli ultimi due esercizi, in base alla tabella riportata di seguito:

Parametro	Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Mol	Uguale o superiore a 80%	1.00
Mol	Da 65% a 79.99%	0.70
Mol	Da 51 a 61.99%	0.50

Per Mol – Margine Operativo Lordo – si intende il risultato della gestione operativa. Fattori straordinari, non gestibili dall’azienda, che possono incidere sul MOL saranno discussi tra le parti e defalcati in sede di calcolo finale dell’indicatore.

Art. 13 – Individuazione degli obiettivi aziendali e delle unità operative coinvolte

Parte del premio è legata ai risultati specifici: 40% obiettivi generali e 40% obiettivi di settore.

Il grado raggiunto degli obiettivi verrà relazionato da ciascun Responsabile di Settore, per quanto di competenza con riferimento agli indicatori nell’allegato 1, mediante breve relazione in cui si evidenzieranno i risultati ottenuti per ciascun obiettivo di settore e l’elencazione del personale interessato. Gli obiettivi relativi a questa parte di premio vengono individuati puntualmente nell’allegato 1 al presente accordo e hanno validità per l’anno 2021. Gli obiettivi 2022 e 2023 saranno concordati entro il mese di febbraio dei rispettivi anni.

Art. 14 – Trattamento assicurativo previdenziale e fiscale

Le parti si danno reciprocamente atto che le erogazioni previste dal presente accordo aziendale, relativamente al trattamento assicurativo, previdenziale e fiscale, saranno soggette alla normativa vigente in materia. Al fine di poter usufruire delle agevolazioni contributive previste all’Azienda si impegna a depositare il presente accordo aziendale presso l’Autorità competente entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione.

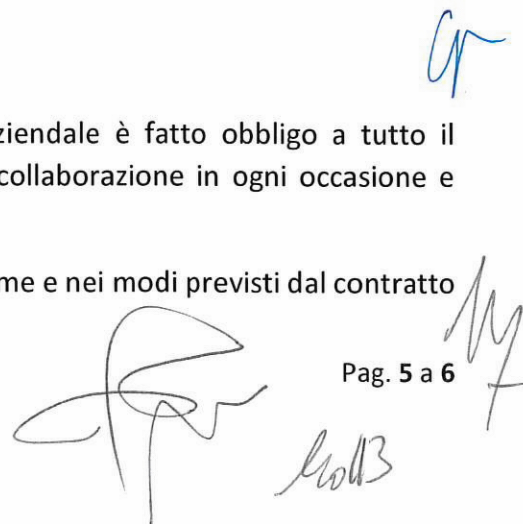
Art. 15 – Verifica obiettivi programmati in corso di realizzazione

Le parti contraenti si riuniranno, a richiesta di una delle parti, con lo scopo di verificare il livello dei risultati raggiunti e in relazione alle situazioni emerse, si impegnano ad introdurre eventuali correttivi ritenuti utili a garantire la miglior efficacia dei programmi concordati.

Art. 16 - Collaborazione fra il personale

Per il raggiungimento degli obiettivi indicati nel presente accordo aziendale è fatto obbligo a tutto il personale dipendente di scambiarsi sul lavoro reciproca assistenza e collaborazione in ogni occasione e secondo le necessità.

L’Azienda si impegna a dare attuazione a quanto sopra esposto nelle forme e nei modi previsti dal contratto collettivo nazionale e dal presente accordo aziendale.



Art. 17 – Durata dell'accordo

Il presente accordo quadro avrà decorrenza dal 1° gennaio 2021 e scadrà il 31 dicembre 2023 e costituirà il riferimento di base per l'intero periodo di durata.

Art. 18 – Disposizioni finali

Le parti si danno atto che il raggiungimento degli obiettivi fissati nel presente accordo permette all'azienda di perseguire i suoi fini istituzionali e di assolvere ai compiti allo stesso affidati dalla vigente normativa. L'attuazione dei progetti si colloca, pertanto, tra i doveri da assolvere da parte del personale dipendente con diligenza e nel rispetto delle mansioni ad ognuno conferite secondo quanto previsto dal vigente C.C.N.L. Le parti danno atto che, a valle della consultazione dei lavoratori, si procederà alla sottoscrizione del presente accordo.

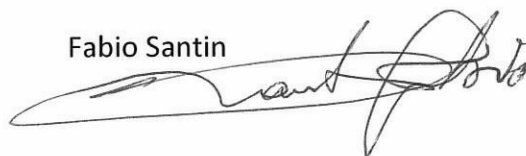
Letto, approvato e sottoscritto.

Pordenone, 25 febbraio 2021

HydroGEA SPA

Il Vicepresidente

Fabio Santin

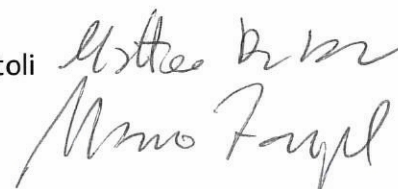


Gli RSU

FEMCA CISL

Matteo De Bortoli

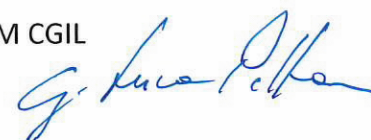
Mauro Zampol



Il Segretario Provinciale FILCTEM CGIL

Per la provincia di Pordenone

Gianluca Pitton



Allegato n. 1

OBIETTIVI GENERALI ANNO 2021

OBIETTIVI DI SETTORE ANNO 2021

OBIETTIVI GENERALI (peso sul totale del premio pari a 40%)

Per ognuno dei seguenti punti è assegnato un peso pari al 20% della somma a disposizione.

1) Implementazione sistemi informativi.

SOL, WFM, master DB, fatturazione SIC4U, nuovo software finanza e controllo.

Per ogni progetto la valutazione sarà effettuata entro il 31 dicembre 2021.

2) Investimenti.

Raggiungimento di un valore di SAL degli investimenti previsti nel Pdl come inserito nella raccolta per il metodo tariffario MTI-3 pari a 8.000.000 euro (circa 60% del previsto), fermo restando che l'obiettivo finale a termine 2023 è quello di raggiungere l'80% del valore degli interventi pianificati.

3) Obiettivi di qualità contrattuale.

L'obiettivo di qualità contrattuale è collegato alla raccolta dati che viene normalmente effettuata entro il 15 marzo di ogni anno. Il risultato sarà ottenuto, con un peso pari al 50% per ognuno, al mantenimento della classe A per ambedue i macro indicatori che racchiudono 42 indicatori di qualità contrattuale:

Macro-Indicatori	Classe di partenza	Obiettivo 2021
MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	Mantenimento
MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	A	Mantenimento

4) Obiettivi di qualità tecnica.

Macro indicatori	Classe di partenza	Obiettivo 2021
M2 – Interruzioni del servizio	A	Mantenimento
M3 – Qualità dell'acqua distribuita	E	Miglioramento di almeno 1 degli indicatori correlati
M5 – Smaltimento dei fanghi in discarica	A	Mantenimento
M6 - Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	B	Miglioramento dell'indicatore

Ad ogni macro indicatore viene assegnato una quota pari a ¼ di quella individuata per l'obiettivo generale.

Per gli indicatori M2 e M5:

- mantenimento della classe A consegue il pieno raggiungimento della somma prevista;
- raggiungimento della classe B consegue il raggiungimento del 50% della somma prevista;
- raggiungimento della classe C non consegue alcuna somma.

Per gli indicatori M3 e M6: il pieno raggiungimento della somma prevista viene conseguito al miglioramento di almeno 1 dei degli indicatori correlati. In caso contrario l'obiettivo non si considera conseguito.

Indicatori	Indice 2019 di riferimento
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità	0,719%
M3b - Tasso di campioni da controlli interni non conformi	2,17%
M3c - Tasso di parametri da controlli interni non conformi	0,24%
M6 - Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	1,69%

5) Mantenimento certificazioni ISO 9001, 14001 e 45001

L'obiettivo di certificazione di qualità è collegato agli audit previsti nel secondo semestre 2021. Il risultato sarà considerato raggiunto e il coefficiente di applicazione sarà pari a 1 nel caso sia ottenuta la ri-certificazione per la gestione del sistema di qualità ISO 14001 e 45001, e confermata la ISO 9001. L'obiettivo non sarà considerato raggiunto e il coefficiente di applicazione sarà pari a 0 nel caso in cui una certificazione non sia confermata.

OBIETTIVI DI SETTORE (peso sul totale del premio pari a 40%)

Per ogni direzione sono descritti 6 obiettivi a cui è assegnato un peso pari a 1/6 della somma totale del premio di settore predeterminato.

DIREZIONE OPERATIVA

- 1) Installazione contatori montani (per il gruppo delle aree Pedemontana, Valcellina e Nord-est)
Questo obiettivo prevede, sulla base dell'elenco già predisposto delle utenze pubbliche:
 - A. l'invio ai sindaci di una comunicazione per definire le attività conseguenti a questa iniziativa entro 15.03.2021;
 - B. la ricognizione sul luogo per la rilevazione tecnica entro 30.08.2021;
 - C. la programmazione degli interventi di posa contatore entro 30.09.2021;
 - D. il coordinamento con la divisione commerciale per gli aspetti contrattuali 30.09.2021;
 - E. l'effettuazione della posa dei contatori entro il 31.12.2021: si prevede per il conseguimento dell'obiettivo la conclusione delle attività fino alla posa dei contatore e almeno il 10% di contatori posati sul totale.

- 2) Verifica impianti antincendio a servizio delle utenze private (per il gruppo dell'area Metro)
L'obiettivo sarà raggiunto al completamento della verifica degli allacciamenti antincendio (valvole erogazioni aperte e controllo sigilli) entro il 31.12.2021, con la contestuale verifica sul posto della possibilità di installare gli adeguati misuratori.

- 3) Redazione piano di manutenzioni
L'obiettivo prevede la predisposizione entro il 31.12.2021 di una scheda esplicativa per il 30% delle apparecchiature di controllo e funzionamento degli impianti di maggior complessità al fine di impostare una procedura manutentiva per ciascun asset.

- 4) Rispetto dell'indicatore S1
Indicatore di QT S1 (durata massima della singola sospensione programmata): rispetto dello standard per il 95% degli eventi.

- 5) Rispetto dell'indicatore S2
Indicatore di QT S2 (tempo massimo <= alle 48 ore per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile): rispetto dello standard per il 95% dei casi.

- 6) Rispetto dell'indicatore S3
Indicatore di QT S3 (tempo minimo <= alle 48 ore di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura): rispetto dello standard per il 95% dei casi.

Per il punto 1) il pieno ottenimento del risultato è conseguito al completamento di tutte le fasi previste. Nel caso in cui le fasi realizzate raggiungano la lettera D) sarà riconosciuto il 50% della somma prevista dal premio.



Per i punti dal 2) al 6) invece se non viene conseguito il risultato sopra descritto non è riconosciuto alcun premio.

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

Ad ogni obiettivo specifico è assegnato 1/6 della somma definita (40% del premio individuale)

1) Tempo di risposta a reclami.

L'obiettivo viene determinato in base al tempo medio di risposta ai reclami pervenuti nell'anno 2021.

Tempo Medio Risposta a Reclami	Percentuale di conseguimento
<=23 gg	100%
>23 gg e <=25 gg	75%
>25 gg e <=27 gg	50%
>27 gg e <=30 gg	25%
>30 gg	0%

2) Tempo di risposta a richiesta di informazioni.

L'obiettivo viene determinato in base al tempo medio di risposta alle richieste di informazioni pervenute nell'anno 2021.

Tempo Medio Risposta a Richiesta Informazioni	Percentuale di conseguimento
<=10 gg	100%
>10 gg e <=15 gg	75%
>15 gg e <=20 gg	50%
>20 gg e <=30 gg	25%
>30 gg	0%

3) Recupero Crediti.

La quota destinata a questo punto è divisa a metà per ognuno dei due sotto indicatori:

- calcolo della percentuale del non pagato (unpaid ratio) per il 2021: la percentuale di conseguimento del premio varia in relazione alla percentuale di unpaid ratio conseguita come indicato nella tabella sottostante:

Unpaid ratio	Percentuale di conseguimento
<=3%	100%
>3% e <=3,5%	50%
>3,5%	0%

- entro 31.12.21 siano emessi i solleciti bonari e le messe in mora di tutto lo scaduto emesso al 31.10.2021 che non siano oggetto di reclamo/contestazione e rateizzazione.

4) Implementazione sistema di separazione contabile.

Pag. 4 a 6

Il conseguimento dell'obiettivo sarà determinato dal raggiungimento di 3 sotto obiettivi. Ogni sotto obiettivo raggiunto determinerà il raggiungimento pari a 1/3 della quota assegnata all'obiettivo generale:

- Implementazione della contabilità analitica in riferimento alla rendicontazioni dei cespiti ai fini Unbundling;
- Implementazione di tutte le classi previste dall'Unbundling contabile;
- Implementazione della contabilità analitica in riferimento a tutti i costi del personale.

5) Ricerca e individuazione di un software per la gestione della tesoreria.

Il conseguimento di questo obiettivo sarà determinato dalla conclusione delle attività per la realizzazione per rendere operativo un software di gestione della tesoreria.

Le fasi oggetto della valutazione sono: analisi e descrizione del flusso di lavoro, ricerca e individuazione del fornitore attraverso la predisposizione del bando di gara.

Ogni fase terminata determinerà il conseguimento di una quota pari a 1/3 della somma assegnata all'obiettivo specifico.

6) Ricerca e individuazione di un software per la gestione delle richieste di acquisto e degli ordini.

Il conseguimento di questo obiettivo sarà determinato dalla conclusione delle attività preparatorie all'implementazione di un software per la gestione delle richieste di acquisto e degli ordini.

Le fasi oggetto della valutazione sono: analisi e descrizione del flusso di lavoro, ricerca e individuazione del fornitore attraverso la predisposizione del bando di gara.

Ogni fase terminata determinerà il conseguimento di una quota pari a 1/3 della somma assegnata all'obiettivo specifico.

DIREZIONE REGOLATORIA

1) Predisposizione procedure operative di qualità contrattuale.

L'obiettivo consiste nel redigere i diagrammi di flusso relativi ad almeno le 5 procedure operative di qualità contrattuale: allacciamenti acquedotto e fognatura, disattivazione, verifica Misuratore, verifica pressione, attivazione.

Ogni procedura conclusa determina il raggiungimento del 20% della quota di premio destinata a questo punto.

2) Tempo di preventivazione di lavori di allacciamento.

L'obiettivo viene determinato in base al tempo medio di preventivazione per i lavori di allacciamento all'acquedotto, alla fognatura e di modifica allacci.

Tempo Medio di preventivazione	Percentuale di conseguimento
<=14 gg	100%
>14 gg e <=16 gg	75%
>16 gg e <=18 gg	50%
>18 gg e <=20 gg	25%
>20 gg	0%

3) Customer satisfaction.

Il conseguimento di questo obiettivo sarà determinato dalla conclusione delle attività per la realizzazione di un'indagine di soddisfazione del cliente.

Le fasi oggetto della valutazione sono costituite dall'analisi delle necessità di HydroGEA, dalla ricerca e individuazione del fornitore attraverso la predisposizione del bando di gara e dallo sviluppo dell'indagine con report finale. Ogni fase terminata determinerà il conseguimento di una quota pari a 1/3 della somma assegnata all'obiettivo specifico.

4) Integrazione CRM/WFM.

L'obiettivo prevede l'implementazione in CRM dell'anagrafica degli impianti aziendali ai fini della costruzione del master DB e perfezionamento del sistema CRM/WFM.

5) Catalogazione in Archiflow autorizzazioni agli scarichi, RDP acque potabili e RDP acque reflue.

L'obiettivo prevede la messa a punto definitiva del flusso informativo relativo all'archiviazione in Archiflow dei dati relativi alle analisi sulla qualità dell'acqua potabile e reflua. A tal fine verrà valutata l'ottimizzazione del processo di verifica della completezza dei dati trasmessi da Friulab e il conseguente processo di trasmissione dei metadati al sistema documentale Archiflow. Inoltre

6) Sportello On Line.

Il conseguimento di questo obiettivo sarà determinato dalla conclusione delle attività per la realizzazione della piena funzionalità del SOL attraverso la configurazione del sistema per la visualizzazione dei pdf delle bollette e della possibilità di effettuare almeno le seguenti richieste da parte dell'utente: richieste informazioni, reclami, verifica del misuratore, verifica di pressione.

Per i punti 4), 5), e 6) la mancata realizzazione dell'obiettivo sopra descritto non prevede il riconoscimento della quota di premio.

