

ALLEGATO A)

OGGETTO: bando per l'affidamento diretto del servizio, in modalità ASP, per l'utilizzo di applicazioni informatiche che consentano la fruizione da remoto via internet sia delle funzionalità applicative sia dei servizi complementari ad esse associati, per la gestione delle attività obbligatorie, previste dalle principali delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (ARERA), a carico delle aziende che si occupano di distribuzione del gas naturale e l'esecuzione in outsourcing di attività specifiche per la distribuzione del gas metano.

Periodo 01.07.2024 - 30.06.2026

1) Servizio di ASP per le attività della distribuzione del gas metano per garantire la continuità del servizio e assicurare l'adeguato rispetto delle norme imposte dall'ARERA.

Descrizione del servizio

La modalità ASP deve consentire l'utilizzo di applicazioni informatiche che mettono a disposizione di Multiservizi Azzanese la possibilità di fruire da remoto via Internet (con il semplice utilizzo di un browser) sia delle funzionalità applicative, sia dei servizi complementari ad esse associati. A fronte di un canone annuo Multiservizi Azzanese è esentata da oneri quali: le licenze d'uso del software di base e relative scelte di ammortamento, l'allineamento del software con le novità normative, l'obsolescenza dell'hardware, le manutenzioni.

La struttura ospitante deve garantire un elevato standard di sicurezza, attraverso sistemi di allarme anti intrusione e sfondamento collegati a telecontrollo, generatori e sistemi UPS per la ridondanza di alimentazione elettrica, sistemi automatici di backup.

Multiservizi Azzanese, Utente che si collega, deve avere a disposizione un ambiente di lavoro riservato (banca dati), adibito alla gestione di un'unica azienda.

Inoltre, deve essere possibile definire un'ulteriore banca dati di prova.

Ad ogni banca dati sono associati il numero di utenti che vi possono accedere.

Le applicazioni e la banca dati di Multiservizi Azzanese devono risiedere nei server ospitati all'interno di uno dei locali di un Internet Data Center. Il servizio è erogato attraverso il collegamento tra la postazione di lavoro di Multiservizi Azzanese e l'IDC

Il software deve consentire la gestione delle attività tipiche delle aziende che si occupano di distribuzione gas naturale.

Caratteristiche di base

Il prodotto deve essere caratterizzato da una estrema semplicità nella consultazione dei dati, da un menù dettagliato e dalla possibilità di filtrare e cercare rapidamente le informazioni necessarie. Deve essere facilmente parametrizzabile per consentire di definire il comportamento delle funzioni in base al modello organizzativo di Multiservizi Azzanese e consentire l'estrazione e la visualizzazione dei dati tramite la semplice applicazione di filtri, senza che si renda necessario alcun intervento tecnico o di programmazione. I dati così individuati devono essere direttamente esportabili nei principali prodotti Microsoft, quali Excel, Word, Outlook, ecc.

Funzionalità principali

Il prodotto deve gestire le principali delibere dell'Autorità dell'Energia Elettrica e il Gas (ARERA), tra le quali la qualità del servizio, l'accertamento documentale e gli standard di comunicazione. Devono essere previsti gli strumenti, stampe o file Excel e Xml, per fornire i dati richiesti dall'ARERA e/o da pubblicare sul portale aziendale.

FRONT OFFICE

- 1) Anagrafica Punti Di Riconsegna (PDR)
- 2) Anagrafica Utenti del servizio di distribuzione (Venditori gas)
- 3) Anagrafica Clienti finali: separabile in Persone o Società
- 4) Anagrafica Misuratori e anagrafica Correttori
- 5) Gestione delle Richieste degli utenti del servizio: gestione delle richieste di SNC
- 6) Gestione delle prenotazioni
- 7) Gestione delle fatture di allaccio, dei servizi della distribuzione e del vettoriamento
- 8) Gestione delle note di credito emesse
- 9) Visualizzazione delle pratiche di bonus gas
- 10) Gestione degli articoli della società di distribuzione per preventivi e servizi

BACK OFFICE

- **Gestione della Rete e del Territorio:** tracciabilità delle reti e delle cabine REMI, delle zone e dei comuni con relative frazioni, possibilità di inserimento vie con giro lettori ottimali.
- **Bonus Gas:** completa gestione della procedura di Bonus Gas, dall'import delle richieste e loro valutazione all'emissione degli esiti verso SII
- **Invio PEC:** a seconda dell'attività è possibile inviare PEC ai venditori con allegati.
- **Gestione degli standard di comunicazione con i venditori gas:** SNC tra vendita e distribuzione tramite file xml.

- **Gestione delle tariffe di remunerazione della distribuzione:** possibilità di inserimento delle tariffe dettate dall'autorità per il calcolo del vettoriamento.
- **Gestione automatica delle richieste di switch:** procedura di switch automatizzata con ricezione dal portale della distribuzione delle richieste caricate dai venditori.
- **Ufficio Tecnico:** possibilità di preventivazione e gestione delle richieste.
- **Agenda dei tecnici e dei lavori con analisi e segnalazione dei ritardi:** possibilità di gestione dell'agenda dei tecnici tramite il Booking online con relativa personalizzazione dei calendari.
- **Delibera 40/14:** completa gestione della delibera.
- **Delibera 573/13:** completa gestione della delibera, sia per la Qualità Commerciale che per la Sicurezza e Continuità.
- **Gestione letture:** possibilità di estrazione giri lettristi in base a tracciati predefiniti o ad hoc per lettrini, inserimento e controllo pre-registrazione di tutti i tipi di lettura (ordinarie, SAC, autoletture, tentativi di lettura, letture di switch).
- **Elaborazioni periodiche divise in batch.**
- **Verifiche Settlement:** controllo dati SII e verifiche PDR incoerenti / esclusi / incoerenti GDM
- **Vettoriamento:** calcolo del vettoriamento sulla base delle tariffe inserite a sistema e relativi conguagli sui consumi.
- **Portale della distribuzione:** con possibilità di accesso personalizzato per gli utenti della distribuzione e scambio flussi di informazioni mediante SNC, ricezione automatica delle pratiche di switch e di morosità, con possibilità di annullamento da parte del venditore.
- **Calcoli per Cassa Conguaglio:** estrazione di tutti i valori per le dichiarazioni mensili e per la perequazione.
- **Sistema basato su ERP MICROSOFT BC 365:** con contabilità integrata che consente all'azienda di adattare il software in relazione alle modalità di lavoro del personale.
- **Fatturazione dei servizi:** verso gli utenti della distribuzione con listini diversi per tipo di prestazione, zona e cliente.
- **Riepilogo di tutte le dichiarazioni fiscali e normative:** tramite file di log, al fine di tenere monitorata la situazione delle operazioni scadenziate effettuate.
- **Estrazione dati** per compilazione di tutte le dichiarazioni ARERA.
- **Possibilità di archiviare documenti** scannerizzati e fotografie di PDR e Misuratori agganciandoli direttamente alle schede apparecchiature.
- **Possibilità di comunicare via Web-Service** con altri sistemi (esempio SAC per telelettura contatori).
- **Modulo Gestione Morosità:** il modulo consentirà la gestione della
 - sospensione/interruzione per morosità con relativo calcolo della capacità di
 - sospensione, di interruzione e di cessazione amministrativa settimanale e mensile. Tutte le comunicazioni verranno create ed inviate in modo automatico.
- **Modulo Popolamento SII:** predisposizione di porte di comunicazione con
 - caratteristiche compatibili con quelle richieste dal Sistema Informativo Integrato (SII).
 - Aggiornamento mensile: caricamento sul portale SII dell'Acquirente Unico o
 - trasmissione con la porta di comunicazione messa a disposizione dal SII.
 - Comunicazione variazioni giornaliere: il software gestionale deve permettere l'invio sul sito dell'Acquirente Unico attraverso la porta di comunicazione messa a disposizione dal SII.

Postazione di lavoro del Cliente (Multiservizi Azzanese)

La postazione di lavoro deve potersi collegare con servizio Terminal tramite Internet con VPN, con l'utilizzo della seguente configurazione minima:

Pc windows con:

S.O. Windows XP (o superiori);

Protocollo TCP/IP:

Browser MS - Internet Explorer V. 7.00 (o superiore);

Scheda video in grado di supportare risoluzione 800x600 (consigliato 1024x768) a 256 colori:

RAM, Processore ed altre componenti dimensionate per il S.O. installato:

Connettività del Data Center

Collegamento dedicato tramite HDSL a 2 Mbit oppure contratti aziendali ADSL a 1/2 Mbit.

Utente

L'utente rappresenta il soggetto (persona fisica o entità logica) che si collega al sistema.

L'Utente accede al sistema tramite una login ed una password riservate che sono definite ed assegnate in fase di start-up.

Disponibilità

L'accesso all'ambiente di lavoro deve essere consentito all'Utente nei seguenti orari:

tutti i giorni dalle 8.30 alle 20.00

Eventuali interventi di manutenzione straordinaria che richiedono brevi periodi di interruzione devono essere preventivamente comunicati al cliente.

Backup

Ogni notte deve essere effettuato un salvataggio dei dati del Cliente tramite creazione di una copia di backup su nastro e deposito giornaliero.

Hosting dei server

Il fornitore del servizio deve prevedere a proprio carico la fornitura del server presso la propria sede per la gestione dei dati e dei programmi del sistema operativo e di gestione del Data Base come riportato nello schema seguente:

Un Firewall di ingresso con tecnologia VPN integrata.

Un Application Server installato con:

Microsoft Windows Server 2008 e licenze dedicate

Microsoft Terminal Server e licenze dedicate

Data Base Server. Lo spazio necessario ai dati del Cliente deve essere allocato su un Server con Microsoft Sql Server e con le licenze dedicate per il cliente.

Servizi di manutenzione e assistenza software

Manutenzione Correttiva ed Evolutiva

Aggiornamento con nuove funzionalità del programma.

Grazie ad upgrade periodici, il Fornitore mette a disposizione nuove versioni che aggiungono nuove funzionalità standard al passo con le esigenze del mercato e per rispondere alle nuove disposizioni normative dell'ARERA.

Release di correzione

Le release di correzione vengono create in automatico da parte del Fornitore per rimuovere errori verificatisi nel Programma.

Assistenza

Il servizio di Teleassistenza deve permettere al Cliente di esporre al Fornitore eventuali difficoltà riscontrate durante l'utilizzo delle funzionalità del software, o meglio:

Gestione segnalazioni di problemi nell'utilizzo del software;

Risposte a domande relative all'utilizzo del software (da non intendersi come formazione);

Ricezione di segnalazioni errori ed informazioni sullo stato della loro risoluzione;

Chiarimenti su workaround: il Fornitore potrà, a seguito di autorizzazione del Cliente, collegarsi direttamente sugli archivi del Cliente.

Una volta analizzata la richiesta, sarà premura dei tecnici del Fornitore correggere eventuali dati errati a proprie spese nel caso siano generati da errori software

2) Servizio di Outsourcing per le attività della distribuzione del gas metano e servizio di Consulenza per garantire la continuità del servizio e assicurare l'adeguato rispetto delle norme imposte dall'ARERA.

Servizio di Outsourcing

Il servizio prevede l'esecuzione da parte del Fornitore del servizio, per conto del Cliente, di attività specifiche per la distribuzione del gas metano. Più in dettaglio:

Gestione letture

Esportazione e importazione dei file letture per lettori, inserimento delle letture mensili, autoletture, letture giornaliere da SAC e letture massive, verifica delle letture e comunicazione eventuali anomalie riscontrate al Cliente, comunicazioni mensili delle letture alle società di vendita entro il quinto e sesto giorno lavorativo del mese.

Vettoriamento

Elaborazione del vettoriamento con cadenza mensile, calcolato con acconti nel caso non siano disponibili letture reali. Verrà effettuato un conguaglio automatico periodico in corrispondenza delle letture reali ed un eventuale calcolo di conguaglio del mese di dicembre su richiesta del Cliente. Calcolo del vettoriamento entro il 19 del mese riferito al mese precedente. Elaborazione della fattura (provvisoria o definitiva). La fattura (provvisoria o definitiva) e il dettaglio del calcolo del vettoriamento verranno inviati via mail al Cliente che provvederà a inviare il tutto all'UdD.

Fatturazione dei servizi

Calcolo della fattura provvisoria e invio al Cliente della stessa e dell'elenco dei servizi fatturati. Relativamente a preventivi ai venditori e clienti finali: Multiservizi Azzanese invierà al Fornitore del servizio il preventivo dettagliato su proprio formato e il fornitore provvederà ad inserirlo sul gestionale e a metterlo a disposizione dell'UdD.

Bilanciamento mensile e aggiustamento annuale e/o pluriennale

Il Fornitore del servizio provvederà al calcolo, al controllo dati e al confronto con il file mensile bilanciamento SBG del SII. Il Fornitore si occuperà delle verifiche puntuali su PDR incoerenti / esclusi / incoerenti GDM.

Sessione di aggiustamento. Il Fornitore del servizio provvederà al controllo dati e al confronto con il file del SII. Il Fornitore si occuperà delle verifiche puntuali su PDR incoerenti / esclusi / incoerenti GDM

Gestione completa Bonus Gas

- Generazione richieste su SII;
- Import e valutazione pratiche nel gestionale;
- Generazione file xml con esiti da caricare su SII;
- Attesa contro-esiti da parte di SII e loro caricamento nel gestionale;
- Generazione file per invio comunicazioni Bonus Gas ai venditori;
- Creazioni rettifiche e cessazioni pratiche bonus gas e relative comunicazioni a SII e venditori;
- Generazione bimestrale del file in csv per CSEA raccolte dati.

Tariffe di distribuzione

Calcolo/Aggiornamento Tariffe di Distribuzione gas in base alle delibere rilasciate periodicamente dall'ARERA.

Gestione allineamento anagrafiche

Le società di vendita caricheranno sul SII le variazioni da apportare, il Fornitore scaricherà dal SII i file che verranno elaborati e nuovamente ricaricati. Dal portale SII i venditori si scaricheranno gli esiti.

Controllo giornaliero sul SII per variazioni anagrafiche.

Tutto secondo le priorità di aggiornamento stabilite dall'Autorità.

Servizio di Consulenza

Le attività di consulenza svolte dal Fornitore saranno le seguenti:

Consulenza normativa

- Aggiornamento sulle novità normative introdotte dagli Enti regolatori, con invio di comunicazioni periodiche, indicazione degli adempimenti posti a carico dell'azienda di distribuzione e relative scadenze
- Consulenza sulle normative che riguardano le Tariffe di Distribuzione gas
- Supporto nell'identificazione degli obblighi di pubblicazione di informazioni sul sito Internet

Consulenza operativa

Assistenza nella raccolta dei dati relativa alle comunicazioni periodiche proposte dall'Autorità per il Gas e l'Energia Elettrica inerenti l'attività di distribuzione gas e supporto nella compilazione delle schede predisposte dall'ARERA:

- Dati tecnici su distributori di gas naturale;
- Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale;
- Performance del servizio di misura del gas naturale;
- Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas;
- Misuratori teleletti;
- Tariffe di distribuzione;
- Sicurezza degli impianti di utenza a gas – Post contatore (Accertamenti previsti dalla Del. 40/2014);
- Contributo per il funzionamento dell'Autorità;
- Agenzia delle Dogane- Estrazione valori e assistenza per dichiarazioni mensile e annuale UTF;
- Estrazione dati per la perequazione e simulazione risultati perequazione per dichiarazione mensile CSEA;
- Estrazione, verifica dati e caricamento sul portale CSEA per le dichiarazioni mensili CSEA (RE, RS, UG1, UG2, GS, bonus gas, ecc.), estrazione ordinativo di incasso per versamenti;
- Estrazione dati per la dichiarazione dell'Assicurazione dei Clienti finali e caricamento su Portale CSEA;
- Estrazione Tcot (annuale) - generazione del file e caricamento su portale CSEA;
- Comunicazione annuale alla Cassa Conguaglio dei dati previsionali gas (stima del gas fatturato per anno successivo);
- Dichiarazione bimestrale alla Cassa Conguaglio dell'ammontare delle spese sostenute per interventi di interruzione/ripristino e relative spese legali (specificando gli importi già ricevuti dai clienti finali).

- Gestione indennizzi e Monitoraggio Mensile Gasivori consistente in:
 - Importazione dei file RCU ed estrazione dei file IZG1 dal cloud processi del SII, per formazione di file Excel con indicati i venditori e gli indennizzi da riconoscere.
 - Estrazione dei file da DiNetwork in verifica
 - Confronto del file indennizzi estrapolato da DiNetwork con il file Excel creato
 - Nel caso in cui i totali non dovessero combaciare, si procederà alla verifica dei dati attraverso i files di riepilogo e dettaglio estratti da DiNetwork.
 - In caso di variazioni apportate ai dati contenuti in DiNetwork si procederà ad estrarli nuovamente in verifica
 - Si ripetono i controlli precedenti e se i risultati combaciano, si procederà con l'estrazione del report in definitivo seguendo le indicazioni del manuale operativo.

3) Servizio di popolamento RCU e aggiornamento delle VA1

Gestione continuativa del popolamento/aggiornamento dell'RCU (Registro Centrale Ufficiale) del SII (Sistema Informativo Integrato).

RUG-Popolamento e aggiornamento del RCU:

Il Fornitore **dovrà trasmettere mensilmente al SII**, per conto di Multiservizi Azzanese, i dati rilevanti costituenti il RCU previsti dalla Del. 296/2014/R/gas, con riferimento a tutti i PDR allacciati alla rete di distribuzione.

L'Adempimento prevede l'esecuzione obbligatoria, per conto di Multiservizi Azzanese, delle seguenti attività :

- Aggiornamento RCU entro il 6° giorno lavorativo di ogni mese,
- Aggiornamento giornaliero delle VA1
- FUJ;
- FDD;
- Ottemperare a ulteriori richieste scambio dati con Acquirente Unico
- Gestione switch attraverso il SII
- Gestione vulture attraverso il SII
- Gestione altre attività attraverso il SII, previste da ARERA, per la durata del contratto.

L'invio dei dati avverrà tramite:

- Il portale dell'Acquirente Unico su cui caricare manualmente i file generati dal gestionale (Digas);
- La porta di comunicazione (PdC) tramite la quale il gestionale deve colloquiare automaticamente con il SII senza dover accedere al portale dell'Acquirente Unico.

4) Servizi vari

Formazione, Assistenza, Consulenza e altre attività non previste ai precedenti punti, da svolgere sia presso la sede di Multiservizi Azzanese che presso la sede del Fornitore del Servizio.

Ulteriori servizi richiesti

1. Modulo TSIND per la gestione del sistema indennitario previsto dal SII e incremento lavoro OUTSOURCING sul SII per monitoraggio di queste richieste
2. Gestione coefficiente correttivo WKR (come previsto dal nuovo TISG) e funzionalità di confronto dati Bilanciamento tra il SII e Digas (lavori di controllo in OUT)
3. Gestione nuovi tracciati di misura

(firma)

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. n.82/2005 e s.m.i..