

UNISERVIZI S.p.a.

Affidamento in outsourcing dei servizi informativi della Società Uniservizi S.p.A. – CIG 6467322AF0

CAPITOLATO TECNICO AMMINISTRATIVO

1 PREMESSA

La società Uniservizi S.p.a. (di seguito anche detta Distributore o Committente) si è dotata di uno specifico software per la gestione delle attività inerenti la distribuzione del gas metano. Uniservizi S.p.a. detiene infatti la proprietà delle Licenze d'uso del software DIGAS, add-on certificato Microsoft sviluppato sulla piattaforma software Microsoft Dynamics NAV.

2 SERVIZIO DI OUTSOURCING DEI SERVIZI INFORMATIVI PER LA DISTRIBUZIONE DI GAS NATURALE

L'oggetto del servizio è la fornitura in Outsourcing dei servizi informativi per conto di Uniservizi S.p.a..

Tutte le prestazioni previste dal presente Capitolato potranno essere sviluppate anche con l'utilizzo di software diverso rispetto a quello in dotazione al Distributore; in questo caso non potrà essere addebitato al Distributore alcun onere aggiuntivo per la conversione dei data-base; altresì gli eventuali costi per piattaforme hardware e software (licenze comprese) rimangono onere esclusivo della Società affidataria del servizio (di seguito anche detta Impresa o Appaltatore); le licenze software necessarie per l'espletamento del servizio, al termine del contratto, diventeranno di proprietà del Committente.

Dovranno in particolare essere garantiti in ogni momento almeno 4 accessi contemporanei a stazioni di lavoro del Committente per la gestione delle anagrafiche e della contabilità, in modalità Aspo di equivalente funzionalità, sicurezza e fruibilità per gli operatori di Uniservizi S.p.a..

Gli importi a base di gara, sui quali i Concorrenti determinano la propria offerta, comprendono anche l'attività formativa specifica del personale di Uniservizi S.p.a. all'uso del software, garantendo in ogni caso l'operatività ordinaria nel rispetto della legislazione e regolazione vigente, e senza pregiudicare il numero complessivo delle giornate formative previste in questo Capitolato all'Art. 9, le quali sono relative solo ai successivi aggiornamenti software previsti dallo stesso Capitolato.

E' prevista in particolare a carico dell'Impresa:

- l'organizzazione e l'esecuzione di tutte le attività necessarie per la migrazione dei dati dal precedente sistema informativo in uso ad Uniservizi S.p.a., compreso la fornitura di tutti i materiali necessari e/o di specifici hardware e software, eseguite con modalità tali da garantire la continuità operativa di Uniservizi S.p.a. nel costante rispetto della legislazione e regolazione vigenti, anche con riferimento al mantenimento delle informazioni storiche;
- la manutenzione e aggiornamento dell'hardware e dei software per garantire la conformità del sistema informativo gestionale e dei relativi servizi resi alla legislazione, normativa e regolazione vigente, con particolare riferimento alle delibere, determine, chiarimenti, FAQ, richieste e quant'altro emanato dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Servizio Idrico (di seguito AEEGSI);

- la predisposizione delle registrazioni e della reportistica prevista e necessaria per adempiere alle disposizioni dell'AEEGSI e/o degli ulteriori enti preposti, con le modalità eventualmente dagli stessi previste.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la società affidataria dovrà fornire gli strumenti hardware e software (portale WEB) necessari per lo scambio di informazioni tramite Standard Nazionale di Comunicazione (SNC) secondo quanto stabilito dalla Deliberazione AEEGSI n. 294/06 e ss.mm.ii., garantendo al contempo la perfetta e tempestiva conformità al software di gestione della distribuzione.

Il software, la struttura del database e della reportistica saranno revisionati e sviluppati, con oneri a totale carico dell'Appaltatore, per mantenere il sistema adeguato alla normativa e regolazione vigente per tutta la durata del contratto.

E' inoltre compresa la collaborazione e l'assistenza a supporto di Uniservizi S.p.a. nella gestione normativa, fiscale e tariffaria dell'attività di distribuzione del gas naturale, con particolare riferimento a quanto richiesto periodicamente dalle varie disposizioni emesse dall'AEEGSI e/o dagli altri Enti competenti.

L'Appaltatore opera sotto la propria esclusiva responsabilità nell'analizzare le problematiche e nello sviluppare il software ed i sistemi di reportistica e assume la piena e totale responsabilità per tutti i dati ed i report prodotti e forniti, tramite Uniservizi S.p.a., agli Enti competenti (AEEGSI, Snam, Società di vendita, Agenzia delle Dogane etc.), sollevando completamente il Committente dalla gestione di eventuali contenziosi su quanto svolto;

- la predisposizione di una struttura software, con collegamento tramite web services o accessi specifici, che permetta la corretta gestione di tutte le attività di Pronto Intervento: dal gestore dell'attività di call center, che deve accedere ed interagire con il sistema informativo al fine di poter gestire e registrare le informazioni relative alle chiamate pervenute, agli altri operatori che dovranno poter gestire tutte le informazioni relative al servizio di pronto intervento (chiusura delle chiamate, classificazioni, generazione e stampa dei rapporti d'intervento, consuntivazione degli interventi eseguiti, reportistica, ecc.) permettendo quindi di adempiere completamente agli obblighi previsti dall'RQDG 2014-19 e ss. mm. ii., e di soddisfare le esigenze organizzative di Uniservizi S.p.a. nel rispetto delle relative procedure.

Tutti i dati rimangono, in ogni tempo, di esclusiva proprietà del Distributore.

Di seguito, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, si illustrano le principali attività oggetto dell'appalto.

2.1 OUTSOURCING ATTIVITÀ DI FATTURAZIONE ED ELABORAZIONE DELLE INFORMAZIONI AI SENSI DEL TESTO INTEGRATO DEL SETTLEMENT GAS

Le attività che l'Appaltatore deve gestire in outsourcing per conto del Distributore, nel rispetto delle modalità e scadenze previste dalla regolazione e normativa vigente, sono:

- fatturazione del servizio di distribuzione (di seguito "vettoriamento"), delle prestazioni accessorie ed opzionali e di altre tipologie di fatture, conformemente a quanto previsto dal Codice di Rete tipo per la Distribuzione del Gas naturale (di seguito "CRDG"), adottato da Uniservizi S.p.a.;

- acquisizione e validazione letture conformemente a quanto previsto dal Testo Integrato della Vendita Gas (di seguito "TIVG"), con elaborazione dei report contenenti le letture di scarto, gli eventuali indennizzi e le letture validate da comunicare agli Utenti della distribuzione (di seguito "UdD" o "venditore") e come previsto dalla riforma della regolazione in materia di misura applicata dalla Delibera n. 117/2015/gas e ss.mm.ii. dell'AEEGSI;
- elaborazione e gestione di tutta la reportistica e le informazioni necessarie per soddisfare gli obblighi del Distributore ai sensi del Testo Integrato del Settlement Gas (di seguito "TISG");
- gestione delle Richieste di accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna (di seguito "PdR") come previsto dal CRDG, con le modalità stabilite dalla deliberazione dell'AEEG n. 294/06 e ss.mm.ii., nel rispetto degli obblighi informativi previsti dal TISG;
- gestione di tutte le informazioni e gli aggiornamenti con il Sistema Informativo Integrato (di seguito SII) così come definito dall'AEEGSI, conformemente a quanto previsto dalle deliberazioni 79/2012/R7Com e 296/2014/R/Gas e loro ss. mm. ii..

Il Distributore mette a disposizione (su carta o su supporto informatico) dell'Appaltatore i dati iniziali necessari per effettuare i calcoli ed opera sulla piattaforma software per mantenere aggiornata la base dati delle utenze e dei contatori.

L'Appaltatore ha l'obbligo di validare le autoletture provenienti dai vari UdD e caricarle per renderle efficaci per il calcolo delle aggregazioni delle misure e la profilazione relative alle sessioni di bilanciamento ed aggiustamento previste dal TISG e per la fatturazione del vettoriamiento.

Inoltre, a seguito alle indicazioni della delibera 631/13/R/gas dell'AEEG e ss.mm.ii., l'Appaltatore avrà l'onere di adeguare il software per poter importare le letture ed i consumi giornalieri dal o dai SAC utilizzati dal Distributore. Dal punto di vista operativo l'Appaltatore dovrà svolgere l'importazione delle letture e la loro validazione, mentre l'estrazione e l'invio agli UdD resta a carico del Distributore.

Dovrà inoltre implementare, se richiesto dal Committente, l'inserimento automatico delle letture dai SAC in uso al Distributore.

Nello specifico, ai fini del calcolo del bilanciamento e dell'aggiustamento, dovranno essere forniti dal Distributore, per ogni PdR, il Volume Annuo Presunto iniziale, la zona climatica, il coefficiente di correzione C, la Categoria d'Uso e la Classe di Prelievo. Inoltre dovranno essere messi a disposizione le letture periodiche dei clienti finali dei vari UdD presenti sugli impianti.

Gli aggiornamenti successivi del calcolo del volume annuo presunto, del consumo progressivo di prelievo etc., determinati mediante calcoli basati anche sui profili di prelievo secondo le norme vigenti, rimangono a carico dell'Appaltatore (che li metterà a disposizione a semplice richiesta del Distributore).

L'Appaltatore verificherà i dati inseriti sul sistema per evidenziare le eventuali incongruenze e segnalarle agli operatori del Distributore.

Con cadenza mensile/annuale, alle scadenze definite dall'AEEG, l'Appaltatore elaborerà il calcolo del bilanciamento/aggiustamento secondo le modalità definite dalla Deliberazione dell'AEEG n. 229/12 e ss.mm.ii. e dal TISG, e lo comunicherà a Snam Rete Gas accedendo al portale M-GAS utilizzando le credenziali di accesso del Distributore.

Il Distributore avrà la facoltà di provvedere direttamente all'inserimento dei dati ricevuti dall'Appaltatore sul portale di Snam Rete Gas.

Nei termini e nelle modalità previsti dall'AEEG, l'Appaltatore determina, con riferimento al mese di competenza della sessione di bilanciamento, per ogni PdR e per ogni UdD, la somma dei prelievi del mese m dei punti di riconsegna misurati giornalmente, mensilmente e semestralmente.

L'Appaltatore stesso si occuperà del lancio delle procedure di calcolo, estrazione, aggregazione delle misure e profilazione sul software, procedendo successivamente ad un'attenta valutazione dei risultati prodotti, controllando ed eventualmente correggendo i "classici" problemi che possono emergere in questa fase (righe con valori negativi etc.).

Parallelamente l'Appaltatore elaborerà il calcolo del vettoriamiento mensile per ogni singolo venditore presente sul territorio gestito dal Distributore.

Saranno rese disponibili le procedure ed i report per disporre direttamente delle comunicazioni, correttamente formattate, per l'invio ai rispettivi venditori.

Anche durante il calcolo del vettoriamiento verranno fatte delle verifiche di congruità dei dati e le eventuali anomalie verranno segnalate agli operatori del Distributore per le opportune verifiche.

Il calcolo del vettoriamiento, salvo diversa indicazione, verrà effettuato utilizzando i profili di prelievo standard dei singoli PdR e, ovviamente, le tariffe di distribuzione di ambito.

Il vettoriamiento sarà rendicontato nelle fatture alle società di vendita e nei relativi allegati di dettaglio, comprendenti anche le componenti relative ai cosiddetti "oneri di sistema" e il bonus sociale, e quant'altro richiesto dal Codice di Rete del Distributore e dalla regolazione vigente, completi delle informazioni previste dalle delibere dell'AEEGSI (es. volumi distinti in Smc se letti su correttori fiscali distinti da volumi espressi in metri cubi letti a condizioni non standard).

Nel calcolo del vettoriamiento verranno anche raccolte ed indicate le prestazioni accessorie al servizio di vettoriamiento che il Distributore ha eseguito nel mese per conto dei venditori sul territorio, associando ad ogni prestazione la giusta tariffa in base al listino che il Distributore indicherà con formato informatico (es. Excel) o con documenti cartacei, tenuto conto degli eventuali indennizzi, opportunamente evidenziati, da riconoscere per mancato rispetto dei tempi di esecuzione previsti dalla Deliberazione n. 574/2013/R/Gas e ss.mm.ii.e/o dai contratti di servizio in essere con gli enti concedenti.

Tutte le fatture emesse comprenderanno le penali applicate come previste dal CRDG relative ad eventuali ritardi di pagamenti e dovranno essere contabilizzate automaticamente dai sistemi informativi nel rispetto della legislazione e normativa amministrativa vigenti.

Anche nel caso del vettoriamiento, il calcolo si basa su consumi effettivi e consumi stimati (calcolati secondo i profili di prelievo definiti dal TISG), come accade per il processo di calcolo del bilanciamento.

L'Appaltatore, infine, alla scadenza dell'incarico, o alla data di interruzione del rapporto contrattuale, cederà gratuitamente la licenza d'uso di tutti i software e dei relativi moduli e report aggiornati, messi a disposizione del Distributore per la gestione dell'attività affidata, con la possibilità del loro utilizzo da parte di almeno quattro client contemporaneamente, entro giorni dieci dalla data di scadenza o interruzione del rapporto contrattuale.

2.2 DETTAGLIO DEI SERVIZI INERENTI I RAPPORTI CON L'AEEGSI, CON ALTRI ENTI COMPETENTI E CON I CLIENTI FINALI

Rientrano tra gli adempimenti previsti nell'offerta anche le attività riepilogate di seguito. Tali adempimenti saranno da soddisfare considerando anche agli eventuali aggiornamenti normativi che l'AEEGSI provvederà a pubblicare.

I dati relativi a ciascuna informativa dovranno essere forniti con un congruo anticipo, tale da consentire controlli anche a campione da parte del Distributore e da avere il tempo di sviluppare le eventuali correzioni con le successive validazioni.

- Assistenza e controllo nella raccolta dei dati relativa alle indagini periodiche proposte dall'AEEGSI inerenti l'attività di distribuzione gas e assistenza nella compilazione delle schede predisposte dall'AEEGSI medesima.

- Gestione degli aggiornamenti delle informazioni presenti nel database e delle relative anagrafiche, come previsto dalle delibere dell'AEEGSI n. 138/04 e 146/11 e loro ss.mm.ii..

- Predisposizione di specifici report di estrazione per adempiere alle succitate indagini periodiche con particolare riferimento al seguente elenco, comunque non esaustivo:

- informativa relativa al bonus gas distributori;

- informativa relativa alle richieste di switching;

- comunicazioni relative all' unbundling;

- informativa sulla performance del servizio di misura del gas naturale;

- informazioni inerenti il calcolo della perequazione, con i formati e le modalità previste dalla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;

- calcoli e informative inerenti il potere calorifico superiore;

- allineamenti delle anagrafiche in tempo reale come previsto dalle Istruzioni Operative allegate alla deliberazione dell'AEEGSI n. 294/06 e ss.mm.ii.;

- eventuali comunicazioni inerenti le misure preventive e ripristinatorie di cui alla delibera AEEGSI n. 153/12 e ss. mm. ii.;

- informativa per adempiere agli obblighi previsti dalla Deliberazione n. 143/13 e ss.mm.ii..

- Continuità, sicurezza e qualità commerciale.

I provvedimenti che disciplinano la qualità del servizio di distribuzione risalgono al 2000 e si sono ulteriormente consolidati con il RQDG (Testo Unico di Regolazione della Qualità dei servizi di Distribuzione e misura del Gas) per il periodo 2014-19 (di seguito RQDG 2014-2019): dopo un lungo periodo di adeguamento ed a valle di una revisione normativa è giunto da tempo il momento dei controlli ispettivi da parte dell'Autorità, già numerosi e spesso conclusi con l'irrogazione di sanzioni. Le imprese devono tenere sotto stretto controllo i propri processi in modo da assicurare il rispetto degli obblighi inerenti standard di servizio precisamente definiti e di permettere all'Autorità di svolgere la propria attività di vigilanza. Per questo a tali obblighi se ne aggiungono altri inerenti la registrazione di dati, la comunicazione o la pubblicazione di informazioni, la formalizzazione di responsabilità e procedure, etc..

Per le imprese è imperativo dotarsi di organizzazione e sistemi idonei per assicurare la conformità alle norme perseguendo la massima efficienza della gestione operativa.

L'Appaltatore si occuperà della compilazione dei questionari per la Qualità Tecnica (sicurezza e continuità) sulla base dei dati tecnici, estratti dal sistema informativo popolato dal Distributore, quali: pronto intervento, ricerca fughe, misure odorizzante e protezione catodica, e fornirà l'assistenza e la consulenza sull'applicazione delle disposizioni della RQDG 2014-2019 riguardo la sicurezza e la continuità del servizio.

L'Appaltatore si occuperà altresì della estrazione da sistema dei report specifici per la Qualità Commerciale, considerati gli eventuali standard migliorativi previsti nei contratti in essere di Uniservizi S.p.a., che saranno dalla stessa resi disponibili, con la produzione dei riepiloghi così

come richiesti dalla RQDG 2014-2019, funzionali alla compilazione dei questionari per la Qualità Commerciale come previsti dalla deliberazione dell'AEEG n. 574/2013/R/Gas e ss.mm.ii..

- **Dichiarazioni UTF.**

L'Appaltatore provvederà inoltre alla compilazione delle Dichiarazioni UTF che annualmente vanno trasmesse all'Agenzia delle Dogane.

I dati che verranno utilizzati sono:

- Imnesso in rete da ciascun impianto gestito dal cliente, dotato di proprio codice accisa.
- Volumi di gas aggregati nelle elaborazioni delle sessioni di bilanciamento e di aggiustamento ai sensi del TISG ai diversi venditori presenti su ciascun impianto.

Le Dichiarazioni, compilate utilizzando il software messo a disposizione dall'Agenzia delle Dogane, saranno poi anche trasmesse tramite il sistema telematico predisposto dalle Dogane stesse, dopo che il Distributore le avrà debitamente firmate digitalmente.

Affinché sia possibile, per l'Appaltatore, trasmettere direttamente le dichiarazioni alle Dogane, il Distributore modificherà la propria autorizzazione ad operare sul sistema telematico, indicando l'Appaltatore come soggetto "fornitore di servizi".

- **Dichiarazioni Uffici Metrici Provinciali, Catasto Impianti Termici, etc..**

L'Appaltatore provvederà inoltre alla compilazione di tutte le altre dichiarazioni o informative che si rendano necessarie per il completo e corretto svolgimento del servizio di distribuzione e che debbano essere prodotte mediante estrazione di dati dal software gestionale oggetto della presente offerta.

- **Preventivazione lavori e relativa fatturazione.**

In allineamento con la Qualità commerciale sopra richiamata, considerati i listini prezzi che Uniservizi S.p.a. è tenuta ad applicare, resi disponibili all'Appaltatore, il sistema prevede l'automazione della stesura dei preventivi con la gestione della successiva eventuale fatturazione.

Gestione pratiche bonus sociale nel rispetto della deliberazione dell'AEEGSI 402/13R/Com e ss.mm.ii. (di seguito TIBEG). Il sistema informativo permette, tra l'altro, l'importazione delle richieste di agevolazione scaricate dal Sistema Informativo dedicato dell'ANCI (di seguito "SGATE"), l'elaborazione delle suddette richieste con relativa attivazione e gestione dell'agevolazione nel sistema informativo gestionale, l'elaborazione e la gestione delle risposte e di tutta la reportistica da inviare a SGATE con le modalità dal medesimo e/o dall'AEEGSI definite, l'elaborazione dei report mensili da inviare agli UdD ai sensi del TIBEG, l'aggiornamento dei valori delle componenti compensative a seguito dei provvedimenti dell'AEEGSI e l'evidenziazione dei valori fatturati negli allegati alle fatture mensili di vettoriamiento.

- **Acquirente Unico: Sistema Informativo integrato per la gestione dei flussi informativi (SII).**

Gestione di tutti gli adempimenti previsti dalla Del. 296/2014 e ss.mm.ii. dell'AEEGSI, compreso l'invio e il controllo dei flussi nei tracciati indicati dalla medesima Delibera.

3 MOTORE DI CALCOLO PER SIMULAZIONI TARIFFARIE

L'Appaltatore dovrà proseguire con lo sviluppo di uno strumento di simulazione tariffaria, utile per organizzare al meglio gli investimenti in un'ottica di recupero intariffa; alla fine dell'incarico la licenza d'uso di questo strumento sarà ceduta al Distributore.

Il software di simulazione tariffaria raccoglie e organizza i dati che concorrono alla determinazione delle tariffe di riferimento e calcola, sulla base delle formule che saranno rese note dall'AEEGSI, i valori delle tariffe, diventando quindi uno strumento di verifica di quanto calcolato e comunicato

dall'AEEGSI, e di simulazione dei risultati in caso si voglia capire l'effetto della variazione di alcuni dati di input (in particolare gli investimenti) sui risultati finali.

4 DETTAGLIO DEI PRINCIPALI SERVIZI DI CONSULENZA E ASSISTENZA PER IL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

4.1 Attività di consulenza tariffaria

L'obiettivo legato a questa attività è principalmente quello di dominare i meccanismi che presiedono alla determinazione delle tariffe, condizione necessaria per:

- identificare con esattezza i massimi vincoli tariffari riconoscibili;
- orientare le scelte gestionali nella consapevolezza degli effetti tariffari;
- valutare la redditività degli investimenti;
- definire il budget dei ricavi e stabilire le regole per la sua gestione;
- definire e formalizzare le procedure aziendali per la determinazione e l'aggiornamento delle tariffe.

L'attività si articola nei seguenti punti:

- assistenza nella predisposizione delle comunicazioni periodiche per l'AEEGSI e nella raccolta dei dati, con ricerca e corretto computo di tutti gli investimenti riconoscibili;
- simulazione e analisi di convenienza;
- assistenza nei rapporti con l'AEEGSI per l'invio di comunicazioni o la richiesta di chiarimenti sull'applicazione della normativa sulle tariffe;
- supporto nell'interpretazione delle normative tariffarie per il quarto periodo di regolamentazione, non ancora definito dall'AEEGSI.

4.2 Attività di consulenza normativa

Le imprese del settore del gas naturale operano in un contesto fortemente regolato il cui quadro normativo è in continua evoluzione.

Ne consegue che le imprese si devono confrontare con una moltitudine di scadenze connesse alla normativa di settore, per lo più emanata dall'AEEGSI, entro le quali devono adempiere a obblighi inerenti comunicazioni, pubblicazioni, versamenti e molti altri.

Per l'esecuzione di comunicazioni, dichiarazioni, pubblicazioni, adeguamenti, ecc. entro i termini previsti, è necessario disporre di un quadro sempre aggiornato degli adempimenti e pianificare per tempo le attività.

Tutto ciò richiede un costante monitoraggio della produzione normativa, la puntuale individuazione degli adempimenti soggetti a scadenza che ne derivano ed un'adeguata pianificazione delle attività necessarie.

L'Appaltatore si occuperà, pertanto, di monitorare l'evoluzione delle normative dell'AEEGSI e degli altri enti competenti, e di tenere costantemente aggiornato il Distributore sulle novità introdotte dagli Enti regolatori, con l'invio di comunicazioni periodiche, con l'indicazione degli adempimenti posti in carico delle aziende di distribuzione e delle relative scadenze, in modo da consentire a Uniservizi S.p.a. di organizzare, anche con congruo anticipo, l'attività aziendale.

L'Appaltatore provvederà a determinare gli importi dei versamenti periodici da effettuare nel corso dell'anno e a comunicarli al Distributore, unitamente alle relative scadenze. A titolo esemplificativo: versamenti alla Cassa Conguaglio Settore Elettrico (RE, RS, UG1, UG2, UG3, GS, penali per i ritardi nel pronto intervento etc.), versamento del contributo verso l'AEEGSI.

Sarà infine fornito dall'Appaltatore supporto nell'identificazione degli obblighi di pubblicazione di informazioni sul sito Internet del Committente.

5 PORTALE WEB PER LA GESTIONE DELLO STANDARD NAZIONALE DI COMUNICAZIONE

5.1 Normativa SNC (Standard Nazionale Comunicazione)

La Deliberazione n. 294/06 e ss.mm.ii. ha introdotto lo Standard Nazionale di Comunicazione fra distribuzione e vendita ai cui requisiti funzionali minimi sono:

- l'obbligo per il distributore di rendere disponibile uno strumento di comunicazione evoluto, in modo imparziale e non discriminatorio. I clienti del servizio di distribuzione sono tenuti ad avvalersene anche per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale per l'effettuazione della prestazione richiesta.
- Lo strumento di comunicazione evoluto deve consentire almeno:
 - a) lo scambio di informazioni tramite il vettore XML (*Extensible Markup Language*);
 - b) l'inserimento e l'estrazione massivi di dati in formati di facile fruizione per l'utente del sistema;
 - c) la verifica di ammissibilità in tempo reale per le richieste singole e con un ritardo temporale non superiore ad 1 (un) giorno lavorativo per le richieste massive;
 - d) la ricerca strutturata e libera di una richiesta e di tutte le informazioni necessarie a definirne il *tracking* per i diversi stati della richiesta, almeno per un anno solare dalla data di ricevimento della richiesta da parte del distributore;
 - e) il *booking on line* dell'appuntamento, a cura del venditore, con il cliente finale per l'esecuzione della prestazione richiesta;
 - f) il ricevimento dell'avviso automatico di avvenuta predisposizione del preventivo richiesto;
 - g) il ricevimento dell'avviso automatico di messa a disposizione dell'esito della verifica di ammissibilità;
 - h) limitatamente alle richieste di attivazione della fornitura soggette alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/14, il ricevimento dell'avviso automatico di messa a disposizione dell'esito positivo di accertamento documentale.

Allo stato dunque i processi indicati nella tabella seguente sono inseriti nelle regole dello S.N.C.

CODICE	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE
PN1	Preventivo nuovo impianto
PM1	Preventivo modifica impianto
PR1	Preventivo rimozione impianto
E01	Esecuzione lavori
D01	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale
R01	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
A40	Attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/14
A01	Attivazione della fornitura non soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/14
A02	Attivazione della fornitura in seguito a sospensione per potenziale pericolo

V01	Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale
M01	Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura
M02	Messa a disposizione di altri dati tecnici
V02	Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale
SW1	Sostituzione del venditore nella fornitura di gas naturale ai sensi della deliberazione n. 138/04
SM1	Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità
SM2	Esecuzione dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna
CA1	Cessazione amministrativa per morosità relativa ad un punto di riconsegna disalimentabile
CA2	Cessazione amministrativa a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna
CA3	Cessazione amministrativa per morosità relativa ad un punto di riconsegna non disalimentabile
CA4	Cessazione amministrativa del servizio di distribuzione (per le cause di cui al comma 16.2, lettera c), della deliberazione n. 138/04)
IM1	Interventi sul gruppo di misura

5.2 Implementazione del Portale web per lo scambio dati

Come sopra visto, lo “strumento evoluto” deve garantire gli scambi dati nei formati indicati dall’Autorità.

L’Appaltatore dovrà quindi implementare un portale web che garantisca la perfetta integrazione con il software di gestione della distribuzione e permetta alle società di vendita di caricare le richieste, in formato .XMLo.CSV, direttamente nel sistema del Distributore, anche attraverso il caricamento di un unico file compresso .ZIP per gestire il caricamento massivo automatico di più richieste.

Il portale web andrà ad integrare il sito web già esistente del Distributore. Le società di vendita saranno fornite delle opportune credenziali di autenticazione. Questo permetterà loro di caricare via web le richieste in formato .XMLo.CSV, come specificamente richiesto dall’AEEGSI.

Attraverso il portale, una volta caricate, le società di vendita dovranno poter ricevere una risposta immediata relativamente all’ammissibilità delle richieste mediante un controllo di congruità in tempo reale sui dati presenti sul database dell’applicativo. Inoltre dovrà essere possibile un aggiornamento continuo relativamente allo stato delle richieste inviate.

Il Portale dovrà essere dotato di filtri avanzati per ricercare rapidamente le richieste in base al loro stato (ricevute, ammissibili, inammissibili, evase positivamente, evase negativamente), a diversi archi temporali (es.:ultimi 7 giorni, ultimo mese, ultimi 3 mesi, ultimo anno, ..), al richiedente o al codice di servizio.

Il Portale dovrà inoltre garantire l'allineamento in tempo reale delle informazioni ai sensi del punto 6 delle Istruzioni Operative allegate alla deliberazione n. 294/06 e ss.mm.ii., fornendo agli UdD la possibilità elaborare in qualsiasi momento il report contenente le informazioni previste al punto sopra citato.

5.3 Booking online

Come richiesto dalla delibera, il portale fornito dall'Appaltatore deve permettere alle società di vendita di poter fissare in autonomia un appuntamento, per conto del Distributore, per l'esecuzione materiale della richiesta inserita.

Nel portale dovrà quindi essere presente una specifica sezione "Agenda" che permetta di fissare un appuntamento selezionando la specifica fascia oraria.

Le disponibilità dell'agenda lavori e le fasce orarie per permettere agli UdD di definire l'appuntamento per le varie richieste di prestazioni saranno predisposte considerando l'organizzazione operativa di Uniservizi S.p.a. e il rispetto dei tempi massimi per l'esecuzione delle stesse (definiti dall'AEEGSI e/o dai contratti di servizio con gli Enti Concedenti).

Per ogni richiesta di appuntamento degli UdD, sarà proposto come primo appuntamento disponibile quello che soddisfa le seguenti condizioni in ordine di priorità:

1. entro la data massima di esecuzione, nel primo giorno in cui ne siano previsti altri nel medesimo Comune e vi sia disponibilità, nella fascia oraria più vicina a quella di un appuntamento già definito;
2. entro la data massima di esecuzione, nel primo giorno in cui vi sia disponibilità, nella prima fascia oraria disponibile;
3. nel primo giorno in cui vi sia disponibilità, nella prima fascia oraria disponibile.

Sarà inoltre reso disponibile uno specifico report finalizzato a monitorare il grado di saturazione degli appuntamenti da eseguire.

5.4 Scambio di dati e informazioni con le pubbliche amministrazioni e gli altri enti pubblici

L'art. 15, comma 1, della Legge n. 183/2011 prevede l'obbligo, a decorrere dal 1 gennaio 2012, per le pubbliche amministrazioni ed i gestori di pubblici servizi (comprese quindi le società che si occupano della distribuzione di gas naturale) di garantire la reciproca fruibilità dei dati in loro possesso *"senza oneri e con qualunque mezzo idoneo ad assicurare la certezza della loro fonte di provenienza"*.

Si tratta dei dati *"relativi a stati, qualità personali e fatti"* di cui all'art. 46 del DPR n. 445/2000.

Lo scambio delle informazioni (che potranno essere utilizzate solo nel rispetto della normativa sulla Privacy) dovrà avvenire, in virtù dell'art. 58 del D.Lgs. n. 82/2005, con modalità concordate dalle parti interessate e statuite in apposite convenzioni, la cui struttura e il cui contenuto sono determinati dalle linee guida pubblicate sul sito DigitPA.

Al fine di poter ottemperare agli adempimenti imposti dalla normativa, il Portale WEB per lo scambio dati dovrà essere in grado di gestire, nel rispetto delle regole sulla Privacy, l'attività di scambio dati tramite:

- predisposizione su area web di bozza della convenzione da stipularsi con gli altri enti pubblici;
- filtraggio dei dati accessibili;

- autenticazione degli enti pubblici richiedenti i dati;
- esportazione dei dati in file excel, .csv o .xml;
- memorizzazione (tramite log) di tutte le richieste ricevute.

6 MODIFICHE PROCESSI DELLA DISTRIBUZIONE INTRODOTTE DA DELIBERA 99-11 (TIMG) - MODIFICATA DA DELIBERA 166-12 E LORO SS. MM. II..

La delibera 99/11 e ss.mm.ii. contiene il nuovo TIMG (Testo Integrato Morosità Gas).

Successivamente, la Delibera 166-12 ha definito alcuni aspetti operativi e indicato per essi le scadenze di entrata in vigore, in particolare relativamente a:

- TIMG, capacità sospensiva, vincoli su tempi di inoltro richieste, cancellazioni, etc., con obbligo per la distribuzione di applicazione delle procedure regolate dalla capacità sospensiva;
- cessazioni amministrative regolate dall'Art.16 della Delibera 138-04 e ss.mm.ii.;
- nascita presso la CCSE del conto oneri connessi agli interventi di interruzione e all'eventuale intervento dell'autorità giudiziaria.

Sulla base di quanto descritto sopra, l'Appaltatore svilupperà l'applicativo in modo da adeguarlo a quanto previsto dalla normativa, in primo luogo per dare la possibilità di gestire i nuovi obblighi entrati in vigore, compresi quelli relativi al Servizio di default.

Con riferimento al Servizio di Default, sarà compito dell'Appaltatore adempiere in maniera puntuale a quanto richiesto dall'AEEGSI, sia per quanto riguarda la consulenza sia per quanto riguarda lo sviluppo del software.

7 AGGIORNAMENTO PIATTAFORMATA SOFTWARE ALLA VERSIONE MICROSOFT DYMANICS NAV2013

L'appaltatore s'impegna ad adeguare il software DIGAS ed il relativo ambiente contabile alla nuova piattaforma Microsoft Dynamics Nav2013 così da consentire la naturale evoluzione del prodotto e l'allineamento all'evoluzione tecnologica dei sistemi informatici.

8 ASSISTENZA CONTABILE

Il Committente utilizza Microsoft Dynamics NAV per la gestione della propria contabilità aziendale, nell'ambito del presente mansionario si richiede anche l'attivazione di un servizio di assistenza con le seguenti caratteristiche:

- hot line telefonica per chiarimenti sull'utilizzo della procedura e che non richiedono interventi diretti di operatori dell'Appaltatore;
- servizio di assistenza da remoto in teleassistenza;
- servizio di assistenza sul posto.

9 FORMAZIONE

Per la formazione sui nuovi moduli relativi al software o sui nuovi prodotti l'Appaltatore sarà tenuto ad effettuare fino a n. 10 giornate presso la sede del Committente, comprensive anche dell'assistenza sul posto di cui al punto precedente.

Nel caso di sostituzione dell'attuale software in uso, l'Appaltatore sarà tenuto ad effettuare ulteriori n. 20 giornate di assistenza e formazione del personale addetto del Committente presso la sede dello stesso, oltre ad ulteriori 10 giornate di assistenza post avvio.

10 AFFIANCAMENTO

L'Appaltatore sarà tenuto a partecipare alle eventuali ispezioni svolte dall'AEEGSI o da altri Enti di controllo.

11 SALVAGUARDIA DEI DATI

L'Appaltatore rimane unico responsabile della salvaguardia dei dati attraverso opportuni sistemi di duplicazione della banca dati.

Con frequenza semestrale comunque l'Appaltatore fornirà al Committente una copia completa della banca dati su supporto informatico in formato idoneo ad essere utilizzato con il software di cui Uniservizi S.p.a. dispone.

12 ASSICURAZIONE

L'Appaltatore deve disporre, per tutta la durata del contratto, di adeguata polizza assicurativa RCT/RCO, con specifica estensione per le perdite patrimoniali causate al Committente, di massimale minimo pari ad euro 500.000.

13 DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto decorre dal 01.01.2016 fino al 31.12.2016, salvo la possibilità di esercitare da parte di Uniservizi S.p.A, l'opzione per ulteriori mesi 12

In ogni caso, anche successivamente alla scadenza del contratto, l'Appaltatore è tenuto ad adempiere agli obblighi di elaborazione della reportistica e delle informazioni eventualmente richieste dagli enti competenti e riferiti al periodo di validità contrattuale, per permettere al Committente di poter soddisfare tutti gli adempimenti regolatori e/o legislativi.

14 SUBAPPALTO

Il subappalto è consentito nei limiti previsti dall'art. 118, comma 2, del D.Lgs. n. 163/2006.

15 OBBLIGHI E RESPONSABILITA' A CARICO DELL'IMPRESA

L'Impresa si obbliga ad espletare ogni attività necessaria al compimento della gestione in outsourcing dei servizi informativi della Società Uniservizi S.p.a.

L'appaltatore rimane responsabile di tutte le attività affidategli e degli eventuali danni patrimoniali eventualmente arrecatigli.

16 PRIVACY

L'Impresa s'impegna ad operare nel rispetto del D. Lgs. N. 196 del 30 giugno 2003 in merito ai dati di cui verrà a conoscenza ed acquisiti durante il periodo di durata del contratto.

L'Impresa assicura inoltre che i dati saranno trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici e/o automatizzati, per finalità riguardanti l'esecuzione delle obbligazioni assunte, ovvero per adempimenti di obblighi di legge e/o disposizioni di pubbliche Autorità.

17 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione del contratto o l'esecuzione d'ufficio sarà disposta in conformità alle prescrizioni vigenti in materia, riconoscendo all'Impresa il diritto di presentare eventuali opposizioni secondo quanto stabilito dalle normative vigenti.

17.1 Risoluzione del contratto per cause di forza maggiore

Quando si verificassero una o più cause di forza maggiore (es. terremoti, alluvioni, etc.) che provochino l'impossibilità della prosecuzione del rapporto contrattuale, ognuna delle parti potrà richiedere la risoluzione del contratto.

La parte che richiederà la risoluzione dovrà dare avviso scritto all'altra con trenta giorni di anticipo sulla data indicata per detta risoluzione.

Il Committente, in contraddittorio con l'Impresa, preparerà una situazione economica includendo l'ammontare dei pagamenti fatti fino a quella data ed il valore, a prezzi contrattuali, delle prestazioni eseguite.

Al termine di quanto sopra il Committente restituirà all'Impresa la cauzione definitiva e il Contratto sarà risolto a tutti gli effetti.

17.2 Risoluzione del contratto per colpa dell'Impresa

Il Committente, ai sensi delle disposizioni del Codice Civile, avrà diritto a dichiarare la risoluzione del contratto sia nel caso di inottemperanza da parte dell'Impresa delle obbligazioni espressamente previste a pena di risoluzione, sia nel caso in cui:

- a) a giudizio insindacabile del Committente, le forniture e i servizi non fossero realizzate secondo le prescrizioni del Capitolato o delle condizioni contrattuali o rimanessero sospese per cause imputabili all'Impresa, se, in seguito ad una formale diffida, nel termine perentorio ed improrogabile indicato non venisse provveduta la loro regolare esecuzione;
- b) l'Impresa non si attenga agli accordi in termini di tempi di erogazione dei servizi concordati con il Committente e/o previsti dalla legislazione/normativa in vigore;
- c) fosse dimostrata frode da parte dell'Impresa;
- d) si verificassero da parte dell'Impresa ripetute trasgressioni di impegni contrattuali malgrado gli avvertimenti scritti dal Committente;
- e) l'Impresa cedesse, anche nei limiti previsti dalle vigenti disposizioni, a terzi l'esecuzione delle prestazioni o parte di essi;
- f) l'Impresa fosse dichiarata in stato fallimentare o di insolvenza o avesse richiesto un concordato giudiziale od extragiudiziale;
- g) l'Impresa non attuasce le misure di sicurezza relative alla prevenzione infortuni e l'igiene del lavoro;
- h) l'Impresa fosse inadempiente o irregolare nei versamenti dei contributi INAIL, INPS per il suo personale utilizzato nell'esecuzione delle prestazioni, previa diffida da parte del Committente;
- i) l'Impresa si avvalsesse di personale non iscritto nei suoi libri paga.

In questi casi il Committente si riserva il diritto di affidare, alla scadenza del termine di diffida, qualora previsto, o all'avverarsi dell'inadempimento, lo svolgimento delle prestazioni al secondo classificato, mantenendo le disposizioni del Capitolato in atto con l'Impresa inadempiente.

Il Committente si riserva ogni diritto al risarcimento di ogni e qualsiasi danno subito, diretto o indiretto, ed in particolare si riserva di esigere dall'Impresa il rimborso delle eventuali spese incontrate in più rispetto a quelle che sarebbero derivate da un regolare adempimento del contratto di appalto.

18 PENALITA'

18.1 Penalità per inadempienze contrattuali

In caso di inadempienze o non osservanza degli obblighi contrattuali, il Committente potrà applicare una sanzione pecuniaria pari al 20% del valore del contratto. Il valore della penale potrà essere variato in funzione degli oneri ulteriori e non prevedibili che il Committente dovrà eventualmente sostenere per rimediare all'inadempienza dell'Impresa.

Se l'Impresa non provvederà a risolvere l'inadempienza entro il tempo massimo di 30 giorni dalla sua constatazione, la sanzione pecuniaria sarà raddoppiata.

Inoltre, ogni volta che il Committente riscontri una nuova ulteriore non osservanza degli obblighi previsti dal presente Capitolato, la sanzione pecuniaria aumenterà di 1,5 volte rispetto a quella applicata per l'inadempienza precedente.

Se la somma di tutte le sanzioni applicate supera il 50% del valore del contratto, quest'ultimo si intende risolto per colpa dell'Impresa.

18.2 Penalità per risoluzione anticipata del contratto d'appalto

In caso di risoluzione anticipata del rapporto per colpa dell'Impresa la stessa, oltre a quanto previsto al punto precedente, dovrà riconoscere al Committente una penale forfetaria pari ad euro 5.000.

L'applicazione delle sanzioni sarà preceduta da formale contestazione scritta, contro la quale l'Impresa avrà facoltà di presentare osservazioni entro 10 (dieci) giorni dalla notifica della contestazione.

L'ammontare della sanzione pecuniaria sarà trattenuto con la liquidazione del successivo compenso.

Resta comunque fermo quanto previsto in ordine all'eventuale risoluzione del contratto.

19 AGGIUDICAZIONE

Il servizio sarà affidato in conformità all'art. 13 del Regolamento interno per le assegnazioni di lavori, forniture, servizi relativi ai settori speciali inferiori alla soglia comunitaria, ai sensi dell'art. 238, comma 7, D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163, con applicazione del criterio del prezzo più basso, mediante ribasso sull'importo posto a base di gara. Non sono ammesse offerte al rialzo.

Il Committente si riserva la facoltà di procedere all'aggiudicazione anche nel caso sia pervenuta una sola offerta valida. Il Committente, inoltre, si riserva il diritto insindacabile di non appaltare il servizio.

20 PRESTAZIONI E NON ESCLUSIVITA' DELL'APPALTO

Sono a carico dell'Impresa le prestazioni previste nel contratto e nel presente Capitolato.

Si evidenzia, comunque, che il contratto di appalto non potrà in alcun caso costituire diritto di esclusiva a favore dell'Impresa.

Per quanto sopra il Committente si riserva la facoltà, in relazione alle necessità, di affidare totalmente o in parte i servizi ad altre Ditte, in casi particolari, senza che per questo l'Impresa possa accampare pretese di indennizzo o risarcimento danni.

L'Impresa
