

SUITE-SOFTWARE IM SAAS-MODUS (SOFTWARE AS A SERVICE) FÜR DIE VERWALTUNG UND VERRECHNUNG DES DIENSTES FÜR DEN STROMVERKAUF AUF DEM FREIEN UND GESCHÜTZTEN MARKT

Informationen über Stadtwerke Brixen AG

Stadtwerke Brixen AG (nachstehend "SWB" genannt) ist eine In-House Gesellschaft der Gemeinden Brixen, Klausen, Vahrn, Natz-Schabs, Franzensfeste, Mühlbach, Rodeneck und Lüssen, die innerhalb desselben Rechtssubjekts u.a. folgende Tätigkeiten ausübt:

- Stromverteilung
- Stromverkauf an Endkunden im Grundversorgungsdienst
- Stromverkauf an freie Kunden (Kommerzielle Gegenpartei – Wiederverkäufer)

Die oben genannten Dienstleistungen werden in folgenden Gemeinden der Autonomen Provinz Bozen angeboten:

- Brixen
- Klausen
- Vahrn
- Natz-Schabs
- Franzensfeste
- Mühlbach
- Rodeneck

In Bezug auf die Stromverkaufstätigkeit setzte sich der Kundenstamm von SWB, sowohl deutsch- als auch italienischsprachig, am 31.12.2019 wie folgt zusammen:

Anzahl der Kunden des freien Marktes: 3.435

Anzahl der Kunden auf dem geschützten Markt: 14.897

Obwohl SWB gemäß des TIUF nicht der Pflicht zur funktionalen Trennung zwischen der Stromverteilungs- und -Verkaufstätigkeit unterlag, hat sie dennoch die Trennung der damit verbundenen Software-Lösungen vorgenommen.

Daher wird die Stromverteilungstätigkeit derzeit durch die Software "RetiEnergia" von Terranova verwaltet, während die Verkaufstätigkeit im SAAS-Modus durch SAP ISU verwaltet wird.

Gegenstand der Dienstleistung:

Ab 2019 hat SWB beschlossen, den Großteil seiner Stromverkaufstätigkeit auszulagern und vor allem den Softwareteil und die entsprechenden Back-Office-Tätigkeiten einem dritten Dienstleister anzuvertrauen. Mit dem Ende dieses Vertrags ist es daher notwendig, den Dienst, dessen Zweck sich wie unten zusammenfassen lässt, erneut zu vergeben:

- Lieferung, Installation, Parametrisierung, Konfiguration und Personalisierung des Softwareumfelds für die Verwaltung und Verrechnung des Stromverkaufsdienstes (im Folgenden "Anwendersoftware" genannt) und die Bereitstellung der entsprechenden Lizenzen, einschließlich der Software Dritter (sog. Middleware) im SAAS-Modus;
- Import in der Anwendersoftware der Daten der derzeit verwendeten SAP ISU-Software mit einer Profanität (einem Datenumfang) der Daten von zwei Jahren. Überprüfung des korrekten Imports der Datenbank;

- Abnahme der Anwendersoftware;
- Integration der Anwendersoftware mit den bestehenden Softwares der SWB;
- Implementierung einer Testumgebung für Schulungszwecke und zum Testen von Patches oder neuen Funktionen;
- Schulungsaktivität für SWB-Benutzer zur Unterstützung der korrekten Verwendung der Anwendersoftware, welche am SWB-Hauptsitz mit der physischen Anwesenheit von Mitarbeitern des Dienstleisters durchgeführt werden muss;
- Support-Aktivitäten, welche am SWB-Hauptsitz mit der physischen Anwesenheit von Mitarbeitern des Dienstleisters in der "Post-Start"-Phase als Unterstützung in der Benutzungsanfangsphase durchgeführt werden;
- Bereitstellung der nicht-exklusiven Lizenz;
- Wartungsdienste der Anwendersoftware mit Korrektur-, Anpassungs- und Entwicklungswartung ;

Es wird festgehalten, dass die Wartungsdienste auf alle Module/Anwendungen, welche die Anwendersoftware vervollständigen ausgedehnt und gültig sind, einschließlich aller Software von Dritten (so genannte Middleware), die nicht in der aktuellen Infrastruktur von SWB vorhanden sind.

Geschätzter Vertragswert

Der geschätzte Auftragswert einschließlich etwaiger Vertragsverlängerungen beläuft sich auf **Euro 420.587,00.-**.

Die Projektkosten werden pauschal betrachtet, während die jährliche SAAS-Gebühr auf der Grundlage der jährlichen Anzahl der belieferten Kunden berechnet wird.

Elemente zur Anwendersoftware-Dimensionierung

Gegenwärtig können die folgenden Details in Bezug auf den Kontext der Lieferung angegeben werden:

- Anzahl der Haushaltsverträge freier Markt: 1.961
- Anzahl der Haushaltsverträge geschützter Markt: 12.018
- Anzahl der NSP-Verträge andere Nutzung auf dem freien Markt: 1.450
- Anzahl der NSP-Verträge andere Nutzung auf dem geschützten Markt: 2.879
- Anzahl der MSP-Verträge andere Nutzung auf dem freien Markt: 24
- Anzahl der internen Benutzer der Anwendersoftware: 12 Benutzer
- Anzahl der Beziehungen mit dem Dienstleister der Energiebilanzierung (UDD): 1

Aktivitäten und Zeitplanung:

Das Projekt wird in den folgenden Phasen entwickelt:

- A. Start und Implementierung
- B. Abnahmeprüfung
- C. Go Live
- D. Post-Startphase
- E. Abschluss Projekt

In Anbetracht der Tatsache, dass der derzeitige Dienstleistungsvertrag mit dem 31.12.2020 ausläuft, kann das für das GO-Live der neuen Anwendersoftware vorgesehene Datum den 01.01.2021 nicht überschreiten. Im Einvernehmen mit der SWB kann vor diesem Datum auch einen Parallelbetrieb zwischen dem derzeit verwendeten System und der neuen Anwendersoftware ins Auge gefasst werden.

Bindungen und Voraussetzungen

SWB ist ausschließlich auf dem Gebiet der Autonomen Provinz Bozen tätig, auf dem gemäß Art. 99 des Autonomiestatuts die deutsche Sprache der italienischen Sprache gleichgestellt ist. Die Anwendersoftware muss folglich sicherstellen, dass die Verwaltung des Kunden und der damit verbundenen Akten (z.B. Vertrag, Datenschutz, Rechnung, Mitteilungen usw.) in der vom Endkunden gewählten Sprache erfolgt.

Der Dienst muss außerdem mindestens die nachstehend zusammengefassten allgemeinen Bindungen und Voraussetzungen erfüllen:

1. SWB wird keine, zum Zeitpunkt der Erstellung des Einladungsschreibens nicht vorgesehenen Investitionen in Hardware-Infrastruktur und Software-Komponenten tätigen, da die Benutzer den Dienst über die bereits bei SWB in Betrieb befindlichen Arbeitsplätze (Terminalserver 2019 (RDP)) nutzen werden;
2. Sicherstellung der Nutzung aller Funktionen, die im Einladungsschreiben angefordert und beschrieben werden, durch eine Anwendung, die sich durch eine einzige grafische Oberfläche auszeichnet;
3. Sicherstellung einer modularen Programmierung, da die implementierte Lösung jederzeit entsprechend den künftigen Bedürfnissen erweiterbar sein muss;
4. Einhaltung der gängigsten Anwendersoftware-Standards in Bezug auf Benutzerfreundlichkeit und Zugänglichkeit;
5. Sicherstellung von schnellen Zugriffs- und Interaktionszeiten für die Benutzer in Bezug auf die von der Anwendersoftware bereitgestellten Funktionen;
6. Angemessene Flexibilität im Hinblick auf die Entwicklung der einschlägigen Gesetzgebung gewährleisten;
7. Einhaltung der Rechtsvorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten (EU-Verordnung 2016-679 GDPR) und der internen Policy von SWB. Als Beispiel, aber nicht erschöpfend:

- a. Die Anwendersoftware verwaltet die Identifizierung und Authentifizierung aller zugreifenden Subjekte und unterstützt die Definition von anpassbaren Profilen, auf deren Grundlage die Benutzer zugelassen werden;
- b. Jede im Hinblick der Sicherheit bedenkliche Handlung/Aktion und/oder entsprechende Versuche (z.B. Zugriff durch Systemadministratoren) müssen eindeutig zurückverfolgt und einer natürlichen Person zuordenbar sein, wobei das entsprechende Logfile mindestens 6 Monate lang aufzubewahren ist;
- c. Im Falle eines Zwischenfalls in der Informationssicherheit muss der Dienstanbieter angemessene Verfahren zum Monitoring und Incident-Handling einführen, um den Zwischenfall einzudämmen und die Auswirkungen zu verringern, indem er regelmäßig Berichte über aufgetretene Zwischenfälle vorlegt;
- d. Die Anwendersoftware muss über angemessene Verfahren und Mittel zur Sicherung der Daten (Backups) verfügen. Alle über das öffentliche Netz übertragenen Daten müssen nach den neuesten und allgemein anerkannten Sicherheitsstandards verschlüsselt werden

Funktionelle Anforderungen

Die Anwendersoftware muss einer Logik der "full-compliance" entsprechen und daher die Einhaltung der geltenden Vorschriften sowie der Pflichten und Erfüllungen für Unternehmen, die Strom an Kunden des freien und geschützten Marktes verkaufen, sowohl inhaltlich als auch in Bezug auf die vorgesehenen Formate sicherstellen, wie beispielsweise, jedoch nicht ausschließlich, im Folgenden aufgelistet:

- Regulierungsbehörde für Strom, Netze und Umwelt (ARERA)
- Acquirente unico
- Terna
- Cassa per i servizi energetici e ambientali
- Agentur für Einnahmen
- Zoll- und Monopolamt

Unter dem Gesichtspunkt der "full-compliance" muss der Dienstanbieter auch die rechtzeitige Aktualisierung der Anwendersoftware an alle regulatorischen oder gesetzlichen Neuerungen oder Anpassungen sicherstellen, die von SWB verlangt werden.

SWB führt die Stromverkaufstätigkeit sowohl für Kunden auf dem geschützten Markt als auch für Kunden auf dem freien Markt durch. Die beiden Märkte haben unterschiedliche Verpflichtungen und Erfüllungen und daher muss die Anwendersoftware eine klare Unterscheidung und Zuordnung der Endkunden zum jeweiligen Markt gewährleisten.

Nachfolgend werden die Makrofunktionen zusammengefasst, über welche die Anwendersoftware verfügen muss:

Makrofunktionen

CRM

CRM

Kundenbezogenes und operatives CRM:

- Kundendaten (z.B. POD, Endkunden, Straßenverzeichnis, Zähler, Privacy usw.)
- Vorvertragsinformationen (Kostenvoranschlag für neuen Anschluss, Kostenvoranschlag für Anschlussänderungen, Kostenvoranschlag für provisorischen Anschluss)
- Vertragsabschluss (Aktivierung , Übernahme, gewöhnlicher Umschreibung/mortis causa/Fusion durch Eingliederung, Switch In, Switch Out, Schnellkostenvoranschlag, Abmeldung, Anmeldung/Abmeldung von saisonalen Anschlüssen oder für Veranstaltungen, Änderung der Vertragsdaten, Leistungserhöhung/-reduzierung)
- Andere Prozesse (Beschwerden, Überprüfung der Spannung, Überprüfung der Messgruppe, Reduzierung/Einstellung der Lieferung aufgrund von Säumigkeit, administrative Kündigung des Vertrages aufgrund von Säumigkeit, technische Daten)
- Workflow/Prozesse: Verwaltung des Vertrages (d.h. der Prozess der Identifizierung des Kunden, des Bedarfs und der Lieferung, mit Unterstützung der Angebotsformulierung und der Vertragsabwicklung), die Verwaltung der Akte und Einleitung der Ausführung der Dienstanfrage (d.h. die Aktivierung der Aktionen , welche für die "physische" Ausführung der aus der kommerziellen Operation resultierenden Anfrage notwendig sind).
- Erstellung von standardisierten Datenflüssen (z.B. SII, Verteiler, etc.) und Verwaltung der zugehörigen Rückmeldungen oder Inputs
- Verwaltung von Kunden mit mehreren Abnahmestellen (multisito)
- Erstellung von Angeboten und Verkaufsoptionen
- Wahl der Endkundensprache (Italienisch oder Deutsch)
- Wahl der Lieferbedingungen (z. B. Zahlungsmethode, Zahlungsbedingungen usw.)
- Punktuelle und/oder massive Verwaltung
- Verwaltung Informationen für die elektronische Rechnungsstellung

CRM-analytisch:

- Suche
- Überwachung
- Auswertungen

METERING

Messdatenerfassung:

- Massenerfassung oder Erfassung durch direkte Eingabe der Ablesungen, Lastkurve , entsprechenden Anpassungen und den übrigen Daten, die vom Verteiler oder vom SII gemäß den von ARERA festgelegten technischen Angaben zur Verfügung gestellt werden (z.B. standardisierte Flüsse: PDO, PNO, RFO, RNO, RSN, SNM,SOF, SOS, SNF, SNS, VNO, RNV, ACV, AVO, AUT, ARS)
- Punktuelle- und massive Handhabung und Verwaltung

Überprüfung und Validierung von Messdaten:

- Verfahren zur Validierung von Messdaten
- Verfahren zur Überprüfung der Plausibilität von Messdaten
- Punktuelle und/oder massive Verwaltung

Verwaltung von Messdaten:

- Richtigstellung
- Korrektur
- Aggregation
- Schätzung

- Punktuelle und/oder massive Verwaltung
- Suche, Überwachung und Auswertungssystem der Messdaten und damit verbundene Verbräuche

BILLING

Produkte und Angebote:

- Dynamische und flexible Gestaltung von Produkten und Angeboten für den freien Markt
- Ausarbeitung und Gestaltung von Tarifverzeichnisse, Listenverzeichnisse, Preislisten, Rechnungsposten, Preisindizierungen und allem anderen, was für die Parametrisierung eines Produkts oder Angebots erforderlich ist
- Ausarbeitung und Gestaltung von Verrechnungsregeln
- Voreingestellte Angebote für den geschützten Markt
- Anwendung der vom Verteiler in Rechnung gestellten Kosten, welche auf den Kunden übertragen werden (z.B. Kostenvoranschläge, Verwaltungsgebühren usw.).
- Verwaltung Strombonus
- System für Verwaltung der Posten vom Entschädigungssystem (sistema indennitario)
- Anerkennung der vom Verteiler gezahlten Entschädigungen
- Erhebung und Anerkennung der Entschädigungen des Verkäufers

Aktiver Zyklus:

- Ausarbeitung und Gestaltung von massiven Verrechnungszyklen
- Punktuelle Abrechnung am Schalter
- Ausarbeitung und Gestaltung von Abrechnungsgruppen
- Verwaltung von Mehrfachlieferungen
- Verrechnungskalender
- Rechnungsstellung von: pauschaler Betrag, realer Verbrauch, geschätzter Verbrauch (Vorauszahlungen), Ausgleich, Anpassungen, Berichtigungen
- Testverrechnungssystem
- Rechnungskontrollsystem mit Verwaltung der damit verbundenen Abweichungen
- Verrechnung
- Verrechnungsbericht und Auswertungen
- Verrechnungskorrektur: Rechnungsstorno, Rechnungskorrektur, Tarifausgleich
- Verwaltung von Verzugszinsen
- Änderungen in der Lieferung mit korrekter Aufteilung des gemäß den geltenden Verordnungen vorgesehenen Abrechnungszeitraums
- Anwendung der digitalen Stempelmarke
- Verwaltung und korrekte Verrechnung von Subjekten mit Absichtserklärung

Rechnungsdruck:

- Rechnungserstellung gemäß Angaben der ARERA in Bezug auf die Rechnung 2.0
- Möglichkeit zur Personalisierung des Drucklayouts
- Möglichkeit, der Rechnung spezifische Anhänge für bestimmte Kunden mit bestimmten Eigenschaften hinzuzufügen
- Gestaltung des Druckflusses für den Druckerdienstleister
- Möglichkeit, das PDF der Rechnung direkt aus der Anwendersoftware zu öffnen
- Druckzahlschein ("freccia")
- Druck PagoPA

Elektronische Rechnungsstellung:

- Elektronische Rechnungsstellung für die öffentliche Verwaltung mit der Bereitstellung zusätzlicher Felder (z.B. CUP, CIG, usw.).
- Elektronische Rechnungsstellung für Private mit Empfängercode-Verwaltung
- Verwaltung Ergebnisse elektronischer Rechnungen: Erfassung und Speicherung von Ergebnissen, Rechnungsverarbeitung, Storno von Rechnungen
- Auswertung und Überwachung von elektronischen Rechnungen

RAI-Fernsehgebühr:

- Übernahme und Bearbeitung des Files mit der RAI-Fernsehgebühr
- Anlastung und Inkasso der RAI-Fernsehgebühr und Gestaltung der damit verbundenen Datenflüsse an die Agentur der Einnahmen

Besteuerung:

- Mehrwertsteuer-Register
- Mehrwertsteuer – Teil VT-Jahreserklärung
- Zusammenfassung digitale Stempelmarken
- Verbrauchssteuern - Jährliche Verbrauchserklärung
- Abrechnungsjournal
- Abrechnungsfluss mittels file an das betriebliche ERP (SAP)

Auswertungen:

- Zusammenfassung und analytische Details aller in Rechnung gestellten Rechnungsposten
- Zusammenfassung und analytische Details der in Rechnung gestellten Mengen
- Auswertungen verschiedener Art mit der Möglichkeit der Extraktion pro Verrechnungszeitraum, Kompetenzzeitraum oder pro Verrechnungs- und Kompetenzzeitraum und Zuständigkeit nach Märkten getrennt

VERWALTUNG DES KREDITS

Inkasso und Zahlungsbestätigungen:

- Verwaltung von Zahlungsmethoden und Inkassokonten
- Manueller Inkasso mit der Möglichkeit, einen Zahlungsbeleg auszustellen
- Automatische Einnahmen aus externen Rechnungslegungsflüsse wie z.B. "Post", "Bank";
- Automatische Einnahmen aus Bank- und Postdaueraufträge, vorbehaltlich der Verwaltung des Weiterleitungsflusses und der Verwaltung der Flüsse für ausstehenden Zahlungen
- Automatische Einnahmen von PagoPA, unter der Gestaltung und Weiterleitung der entsprechenden Flüsse und Verwaltung der Rückmeldungen;
- Automatische Verarbeitung von FRECCIA-Zahlungen;
- Verwaltung automatisiertes Inkasso der Einzahlungen mittels externen Systemen für die Zusammenführung der Zahlungen (derzeit verwendet SWB das EveryMake-System).
- Storno von Inkasso
- Rückerstattungsmanagement: direkt oder durch Übertragung auf eine spätere Rechnungsstellung
- Datenfluss für die Übernahme der Daten an das betriebliche ERP (SAP)

Säumigkeit:

- Workflow für die massive oder punktuelle Verwaltung von Vorgängen für die Eintreibung von Forderungen: Mahnungen, Inverzugsetzung, Einstellung und Wiederaufnahme von Lieferungen, administrative Vertragskündigungen, rechtliche Schritte
- Berechnung von Akonto- und Saldoverzugszinsen
- Ausgleichsplan, Ratenzahlungen, Zahlungsaufschub, Klassifizierung des Zahlertyps
- Formalisierung Stand des Forderungseintreibungsplan

Auswertungen :

- Zusammenfassung und analytische Details für die Kreditanalyse
- Liste der an einem bestimmten Datum offenen Positionen
- Fälligkeitsliste für alle Kunden

REPORT UND STATISTISCHE ERHEBUNGEN GESETZLICHER UND REGULATORISCHER NATUR

ARERA:

- Mitteilung Daten buchhalterisches Unbundling
- Jährliche Datenerhebung - Technische Daten über Betreiber des Grundversorgungsdienstes
- Jährliche Umfrage - Technische Daten über Stromgroßhändler und -verkäufer
- Statistik Überwachung des Grundversorgungsdienstes
- Statistik Durchschnittliche Preise Stromlieferung
- Statistik Kommerzielle Qualität der Verkaufstätigkeit
- Statistik Auswirkung des geschätzten Verbrauchs

CSEA:

- Formulare im Zusammenhang mit dem Grundversorgungsdienst (PCV-RCV, PPE, distBT)

Agentur der Einnahmen:

- Digitale Stempelmarke

Zoll- und Monopolamt

- Jährliche Verbrauchserklärung

Anwendungsschnittstellen:

Die Anwendersoftware muss das beste Integrationsniveau, sowohl auf Anwender- als auch auf Technologie-Basis, mit den direkt von SWB verwalteten Systemen und mit anderen externen Systemen (andere betriebliche Systeme oder andere externe von Dritten verwalteten Systeme) gewährleisten. Die folgende Tabelle zeigt insbesondere die Zielanwendungsarchitektur und die Hauptanwendungsschnittstellen, die der AUFTRAGGEBER sicherstellen muss:

Anwendersoftware	Merkmale
SAP	Umfeld ERP von SWB
WEB-Portal Verteiler von Terranova	Virtueller Schalter für die Verteilungstätigkeit der SWB
SDI	Weiterleitung und Empfang der Ergebnisse von elektronischen Rechnungen
WEB-Portal Endkunden	Webportal Eigentum der SWB, das dem Endkunden für die Abfrage von Messwerten, Verbrauch, Rechnungen, Zahlungen und Statistiken zur Verfügung gestellt wird. Es erlaubt auch die Weiterleitung einiger Anträge und Beschwerden.
EveryMake	Software für die automatisierte Bearbeitung von Zahlungen
Alfresco	DMS

Portal SII (AU)	Integriertes Informationssystem, welches vom Acquirente Unico verwaltet wird
Net@Pay / Alto Adige Riscossione – Südtiroler Einzugsdienste	Gesellschaft für die Eintreibung von Forderungen und derzeit Vermittler für PagoPa
Leaderform	Externer Dienstleister für den Druck und Versand von Rechnungen
Alperia Smart Services GmbH	Dienstleister für die Energiebilanzierung für den freien Markt, welcher von SWB verwaltet wird
Macs complete	Business Intelligence Software