

## **SUITE SOFTWARE IN MODALITÀ SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) PER LA GESTIONE E FATTURAZIONE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA DEL MERCATO LIBERO E TUTELATO**

### **Informazioni su ASM Bressanone S.p.A.**

ASM Bressanone S.p.A. (di seguito “ASMB”) è una società in house dei Comuni di Bressanone, Chiusa, Varna, Naz-Sciaves, Fortezza, Rio di Pusteria, Rodengo e Luson, che svolge nell’ambito dello stesso soggetto giuridico, tra l’altro, le seguenti attività:

- Distribuzione di energia elettrica
- Vendita di energia elettrica ai clienti finali in maggior tutela
- Vendita ai clienti liberi dell’energia elettrica (Controparte commerciale – Reseller)

Summenzionate attività vengono esercitate nei seguenti comuni della Provincia Autonoma di Bolzano:

- Bressanone
- Chiusa
- Varna
- Naz-Sciaves
- Fortezza
- Rio di Pusteria
- Rodengo

In relazione all’attività di vendita, il parco clienti di ASMB, sia di lingua tedesca che italiana, al 31/12/2019 era così composto:

Nr. clienti del mercato libero: 3.435

Nr. clienti del mercato tutelato: 14.897

Nonostante ASMB non fosse soggetta, ai sensi del TIUF, all’obbligo della separazione funzionale tra l’attività di distribuzione di energia elettrica e l’attività di vendita, la medesima ha comunque proceduto alla separazione dei relativi ambienti di software.

Pertanto, l’attività di distribuzione di energia elettrica viene attualmente gestita tramite il software “RetiEnergia” di Terranova, mentre l’attività di vendita è invece gestita in modalità SAAS tramite SAP ISU.

### **Oggetto del servizio:**

A partire dal 2019, ASMB ha deciso di esternalizzare gran parte dell’attività di vendita di energia elettrica, affidando soprattutto la parte software e rilevanti attività di back office, ad un fornitore di servizio terzo. Con la fine di tale contratto si rende pertanto necessario procedere ad un nuovo affidamento del servizio, il cui oggetto può così essere sintetizzato:

- Fornitura, installazione, parametrizzazione, configurazione e personalizzazione dell’Ambiente Software per la gestione e fatturazione del servizio di vendita di energia elettrica (di seguito denominato “Applicativo”) e della messa a disposizione delle relative licenze di utilizzo, compreso il software di terze parti (cd. Middleware) in modalità SAAS;

- Import nell'Applicativo dei dati presenti nel software SAP ISU attualmente utilizzato, con una profondità dei dati di due anni. Verifica della corretta importazione della base dati;
- Collaudo dell'Applicativo;
- Integrazione dell'Applicativo con gli applicativi esistenti in ASMB;
- Implementazione di un ambiente di test per finalità di formazione e prove di patch o di nuove funzionalità;
- Attività di formazione agli utenti ASMB a supporto del corretto utilizzo dell'Applicativo, erogate presso la sede di ASMB con presenza fisica del personale del fornitore di servizio;
- Attività di supporto erogate presso la sede di ASMB con presenza fisica del personale del fornitore di servizio durante la fase di "post avvio" per il supporto in fase iniziale di utilizzo del sistema in produzione;
- Messa a disposizione della licenza d'uso non esclusiva;
- Servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dell'Applicativo;

Si sottolinea che i servizi di manutenzione saranno estesi e validi per tutti i moduli/applicativi che completano l'Applicativo, inclusi eventuali software di terze parti (cd. middleware) non presenti nell'infrastruttura attuale di ASMB.

### **Valore stimato dell'appalto**

Il valore stimato dell'appalto, comprensivo di eventuali rinnovi contrattuali, ammonta ad **Euro 420.587,00.-**.

I costi di progetto saranno considerati a corpo, mentre il canone annuale SAAS sarà calcolato in base al numero annuale dei clienti serviti.

### **Elementi di dimensionamento dell'Applicativo**

Allo stato attuale è possibile indicare i seguenti dettagli relativi al contesto della fornitura:

- Nr. contratti domestici mercato libero: 1.961
- Nr. contratti domestici mercato tutelato: 12.018
- Nr. contratti BT altri usi mercato libero: 1.450
- Nr. contratti BT altri usi mercato tutelato: 2.879
- Nr. contratti MT altri usi mercato libero: 24
- Nr. utenti aziendali dell'Applicativo: 12 operatori
- Nr. rapporti con Utenti del dispacciamento (UDD): 1

### **Attività e tempistiche:**

Il progetto si sviluppa nelle seguenti fasi:

- A. Avvio e deployment
- B. Collaudo
- C. Go Live
- D. Post Avvio
- E. Chiusura progetto

Considerato che l'attuale contratto di servizio termina con il 31/12/2020, la data prevista per il GO Live del nuovo Applicativo non può superare il 01/01/2021. In accordo con ASMB potrà anche essere previsto un periodo di parallelismo tra il sistema attualmente in uso e il nuovo Applicativo prima di tale data.

### **Vincoli e prerequisiti**

ASMB opera esclusivamente sul territorio della Provincia Autonoma di Bolzano, sul quale, ai sensi dell'art. 99 dello Statuto di Autonomia, la lingua tedesca è parificata a quella italiana. L'Applicativo deve conseguentemente garantire che la gestione del cliente e dei relativi atti (es. contratto, privacy, fattura, comunicazioni, ecc.) avvenga nella lingua prescelta dal cliente finale.

Il servizio dovrà inoltre rispettare almeno i vincoli e prerequisiti generali sintetizzati di seguito:

1. Non comportare, da parte ASMB, alcun investimento, non previsto alla data di redazione della lettera di invito, in infrastrutture hardware e componenti software, in quanto la fruizione del servizio da parte degli utenti avverrà tramite le postazioni di lavoro già in esercizio presso ASMB (Terminalserver 2019 (RDP));
2. Garantire la fruizione di tutte le funzionalità che verranno richieste e descritte nella lettera di invito attraverso un'applicazione caratterizzata da un'unica interfaccia grafica;
3. Garantire altresì la modularità, poiché la soluzione realizzata dovrà essere espandibile in ogni momento in funzione di necessità future;
4. Essere conforme agli standard applicativi più comuni in termini di usabilità e accessibilità;
5. Garantire agli utenti rapidi tempi di accesso e di interazione rispetto alle funzionalità previste dall'Applicativo;
6. Fornire adeguata flessibilità rispetto all'evoluzione della normativa in materia;
7. Rispetto della normativa in merito di trattamento dei dati personali (Regolamento EU 2016-679 GDPR) e della policy interna di ASMB. A titolo esemplificativo ma non esaustivo:
  - a. L'Applicativo dovrà gestire l'identificazione e autenticazione di tutti i soggetti che accedono e deve supportare la definizione di profili personalizzabili in funzione dei quali abilitare gli operatori;
  - b. Qualsiasi azione o tentativo di azione critica ai fini della sicurezza (es. accesso degli amministratori di sistema) deve essere tracciato in modalità non-ripudiabile riconducibile ad una persona fisica con conservazione del relativo log per almeno 6 mesi;
  - c. In caso di incidente di sicurezza informatica, il fornitore di servizio, deve adottare corrette procedure di monitoraggio e incident handling, per contenere l'incidente e ridurre gli impatti, fornendo report periodici degli incidenti accaduti;

- d. L'Applicativo deve disporre di adeguate procedure e strumenti per il salvataggio dei dati (backup). I dati eventualmente trasmessi su rete pubblica devono essere crittografati secondo gli standard di sicurezza più recenti e universalmente riconosciuti.

### Requisiti funzionali

L'Applicativo deve rispondere ad una logica di "full-compliance", e deve pertanto garantire il rispetto della normativa vigente e degli obblighi ed adempimenti per le imprese di vendita di energia elettrica ai clienti liberi e tutelati, sia nei contenuti che nei formati, previsti o derivanti a titolo esemplificativo ma non esaustivo da:

- Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)
- Acquirente Unico
- Terna
- Cassa per i servizi energetici e ambientali
- Agenzia delle Entrate
- Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

Nell'ottica "full-compliance", il fornitore di servizio dovrà inoltre garantire l'adeguamento tempestivo dell'Applicativo ad eventuali novità o adeguamenti normative o regolatorie richieste da AMSB.

ASMB svolge l'attività di vendita sia nei confronti dei clienti del mercato tutelato, che nei confronti dei clienti del mercato libero. I due mercati hanno differenti obblighi e adempimenti e pertanto l'Applicativo deve garantire una netta distinzione e attribuzione dei clienti finali al rispettivo mercato.

Di seguito si sintetizzano le macro funzionalità di cui l'Applicativo deve disporre:

<b>Macro Funzionalità</b>
<p><b>CRM</b></p> <p><u>CRM relazionale e operativo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anagrafiche (es. POD, cliente finale, stradario, misuratori, privacy ecc);</li> <li>• Pre contrattualizzazione (preventivo nuovo impianto, preventivo modifica impianto, preventivo impianto temporaneo)</li> <li>• Contrattualizzazione (nuova attivazione, subentro, voltura ordinaria/mortis causa/fusione per incorporazione, switch In, switch Out, preventivo rapido, disattivazione, attivazione/disattivazione utenze stagionali o per feste, variazione dati contrattuali, aumento/diminuzione di potenza)</li> <li>• Altri processi (reclami, verifica tensione, verifica gruppo di misura, riduzione/sospensione per morosità, cessazione amministrativa per morosità, dati tecnici)</li> <li>• Workflow/Processi: gestione del contratto (ovvero il processo di identificazione del cliente, dell'esigenza e della fornitura, con supporto all'offering ed alla contrattualizzazione), la gestione della pratica e l'innescò della richiesta di servizio (ovvero l'attivazione delle funzionalità necessarie per l'esecuzione "fisica" della richiesta conseguente all'operazione commerciale)</li> <li>• Generazione dei flussi standardizzati (es. SII, Distributore, ecc.) e gestione dei relativi flussi di riscontro o input</li> <li>• Multisito</li> <li>• Creazione offerte e opzioni di vendita</li> <li>• Scelta lingua cliente finale (italiano o tedesco)</li> </ul>

- Scelta condizioni di fornitura (es. metodo di pagamento, condizioni di pagamento, ecc.)
- Gestione puntuale o massiva
- Gestione informazioni per fatturazione elettronica

CRM analitico:

- Ricerca
- Monitoraggio
- Reportistica

**METERING**

Acquisizione dati di misura:

- Acquisizione massiva o con inserimento diretto delle letture, curve orarie, relative rettifiche e dei restanti dati messi a disposizione dal distributore o dal SII secondo le specifiche tecniche stabilite dall'ARERA (es. flussi normati: PDO, PNO, RFO, RNO, RSN, SNM, SOF, SOS, SNF, SNS, VNO, RNV, ACV, AVO, AUT, ARS)
- Gestione puntuale e/o massiva

Verifica e validazione dati di misura:

- Processo di validazione dei dati di misura
- Processo di verifica di congruità dei dati di misura
- Gestione puntuale e/o massiva

Gestione dei dati di misura:

- Rettifica
- Correzione
- Aggregazione
- Stima
- Gestione puntuale e/o massiva

Ricerca, monitoraggio e reportistica dei dati di misura e relativi consumi

**BILLING**

Prodotti e offerte:

- Creazione dinamica e flessibile di prodotti e offerte per il mercato libero
- Creazione e configurazione di tariffari, listini, prezziari, voci di fatturazione, formule di indicizzazione e quant'altro necessario per la parametrizzazione di un prodotto o offerta
- Creazione e configurazione delle regole di fatturazione
- Offerte preimpostate per il mercato tutelato
- Applicazione dei costi passanti fatturati dal distributore (es. preventivi, oneri amministrativi, ecc.)
- Gestione Bonus Elettrico
- Gestione partite Sistema Indennitario
- Riconoscimento indennizzi corrisposti dal distributore
- Rilevazione e riconoscimento indennizzi del venditore

Ciclo attivo:

- Creazione e configurazione dei cicli di fatturazione massivi
- Fatturazione puntuale a sportello
- Creazione e configurazione dei gruppi di fatturazione
- Multifornitura
- Calendario di fatturazione
- Fatturazione di: partite, consumi reali, consumi stimati (acconti), conguagli, rettifiche
- Sistema di fatturazione in prova
- Sistema di controllo della fatturazione con gestione delle relative anomalie

- Fatturazione effettiva
- Report di fatturazione
- Correzione alla fatturazione: annullamento fattura, rettifica fattura, conguaglio tariffario
- Gestione interessi di mora
- Variazioni di fornitura con corretto spezzamento del periodo di fatturazione previsto dalla regolazione
- Applicazione bollo virtuale
- Gestione e corretta fatturazione soggetti con dichiarazione d'intento

#### Stampa fattura:

- Generazione fattura secondo le specifiche ARERA in materia di Bolletta 2.0
- Possibilità di personalizzazione del layout di stampa
- Possibilità di aggiungere alla fattura allegati specifici per determinate utenze con determinate caratteristiche
- Generazione del flusso di stampa per la stampante
- Possibilità di aprire il PDF della fattura direttamente dall'Applicativo
- Stampa bollettino fiscale
- Stampa PagoPA

#### Fatturazione Elettronica:

- Fatturazione elettronica per la pubblica amministrazione con la previsione dei campi aggiuntivi (es. CUP, CIG, ecc.)
- Fattura elettronica per i privati con gestione del codice destinatario
- Gestione esiti delle fatture elettroniche: acquisizione e memorizzazione esiti, rielaborazione fattura, annullamento fattura
- Reportistica e monitoraggio delle fatture elettroniche

#### Canone Rai:

- Acquisizione e elaborazione del file contenente i canoni Rai
- Addebito e incasso canone rai e creazione dei relativi flussi verso Agenzia Entrate

#### Fiscalità:

- Registro IVA
- IVA – Quadro VT Dichiarazione Annuale
- Resoconto bolli virtuali
- Accise – Dichiarazione annuale di consumo
- Giornale di bollettazione
- Flusso di contabilizzazione dell'emesso verso l'ERP aziendale (SAP)

#### Reportistica:

- Riepilogo e dettaglio analitico di tutte le voci o partite fatturate
- Riepilogo e dettaglio analitico delle quantità fatturate
- Reportistica di vario genere con possibilità di estrazione per periodo di fatturazione, periodo di competenza o per periodo di fatturazione e competenza distintamente per mercato

### **GESTIONE DEL CREDITO**

#### Incasso e riscontri di pagamento:

- Gestione modalità di pagamento e conti di incasso
- Incasso manuale con possibilità di emissione di una ricevuta di pagamento
- Incassi automatici, da flussi di rendicontazione provenienti dall'esterno quali, ad esempio, "Posta", "Banca";

- Incassi automatici da domiciliamenti bancarie e postali, previa creazione del flusso di inoltro e gestione flussi degli insoluti
- Incassi automatici da PagoPA, previa creazione e inoltro dei relativi flussi e gestione di file di ritorno;
- Elaborazione automatica dei flussi freccia;
- Incassi automatici da sistemi esterni di riconciliazione (attualmente ASMB utilizza il sistema EveryMake)
- Storno incassi
- Gestione dei rimborsi: diretti o tramite riporto a successiva fatturazione
- Flusso di contabilizzazione dell'incasso verso l'ERP aziendale (SAP)

Morosità:

- Workflow per la gestione massiva o puntuale delle pratiche di recupero credito: solleciti bonari, costituzione in mora, sospensioni e riattivazioni forniture, cessazioni amministrative, azioni legali
- Calcolo interessi moratori in acconto e a saldo
- Piani di rientro, rateizzazione, dilazioni, classificazione tipologia pagatore
- Formalizzazione stato della pratica di recupero

Reportistica:

- Riepilogo e analitico per l'analisi del credito
- Elenco posizioni aperte a una certa data
- Scadenziario attivo per tutti i clienti

**REPORT E STATISTICHE NORMATIVE E REGOLATORIE**

ARERA:

- Comunicazione dati unbundling contabile
- Indagine annuale - Dati tecnici su esercenti il servizio di vendita di maggior tutela
- Indagine annuale - Dati tecnici su grossisti e venditori di elettricità
- Monitoraggio del servizio di maggior tutela
- Prezzi medi di fornitura ee
- Qualità commerciale vendita
- Incidenza consumi stimati

CSEA:

- Modelli relativi al servizio di maggior tutela (PCV-RCV, PPE, distBT)

Agenzia Entrate:

- Bollo virtuale

Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

- Dichiarazione annuale di consumo

**Interfacce applicative:**

L'applicativo dovrà garantire il miglior livello di integrazione, sia a livello applicativo che tecnologico, con i sistemi gestiti direttamente da ASMB e con altri sistemi esterni (altri sistemi aziendali o altri sistemi esterni gestiti da terzi). In particolare nella tabella seguente è rappresentata l'architettura applicativa target e le principali interfacce applicative che il FORNITORE dovrà garantire:

Applicativi	Caratteristiche
SAP	Ambiente ERP di ASMB
Portale WEB Distributori di Terranova	Sportello virtuale per l'attività di distribuzione di ASMB

SDI	Inoltro e ricevimento esito delle fatture elettroniche
Portale WEB Clienti Finali	Portale Web proprietà di ASMB messo a disposizione del cliente finale per la consultazione di letture, consumi, fatture, pagamenti e statistiche. Consente inoltre l'inoltro di alcune richieste e reclami
EveryMake	Software di riconciliazione degli incassi
Alfresco	DMS
Portale SII (AU)	Sistema informativo integrato gestito dall'Acquirente Unico
Net@Pay / Alto Adige Riscossione	Società di recupero crediti e attualmente intermediario per PagoPa
Leaderform	Fornitore di servizio esterno per la stampa e invio fatture
Alperia Smart Services S.r.l.	Utente del dispacciamento per il mercato libero gestito da ASMB
Macs complete	Business Intelligence Software