

## **CAPITOLATO TECNICO**

Fornitura di una piattaforma tecnologica integrata  
per il Servizio Conciliazione Clienti Energia  
istituito presso Acquirente Unico S.p.A.

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>NORME E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO CONCILIAZIONE</b> .....	<b>6</b>
2.1	QUADRO NORMATIVO .....	6
2.2	CARATTERISTICHE .....	6
<b>3</b>	<b>REGISTRAZIONE UNICA</b> .....	<b>9</b>
3.1	PREMESSA .....	9
3.2	SEZIONE REGISTRATI .....	9
3.2.1	<i>Registrazione</i> .....	9
3.2.2	<i>Modifica dati di registrazione</i> .....	11
3.2.3	<i>Recupero username</i> .....	11
3.2.4	<i>Recupero password</i> .....	12
3.2.5	<i>Accesso</i> .....	12
3.2.6	<i>Cancellazione account</i> .....	12
3.2.7	<i>Registrazione del Cliente da parte della Segreteria del Servizio</i> .....	12
3.3	RECUPERO INIZIALE CREDENZIALI PORTALE CLIENTI .....	12
<b>4</b>	<b>ATTORI E MACRO-FASI DEL PROCESSO DI CONCILIAZIONE</b> .....	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI CONCILIAZIONE</b> .....	<b>18</b>
5.1	ACCESSO AL SERVIZIO .....	18
5.1.1	<i>Home page personale</i> .....	18
5.1.2	<i>Layout pagina</i> .....	18
5.1.3	<i>Le mie pratiche</i> .....	19
5.1.4	<i>Le mie pratiche – dettaglio pratica</i> .....	19
5.2	PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE .....	21
5.2.1	<i>Nuova pratica – Procedura ONLINE</i> .....	21
5.2.2	<i>Le mie pratiche – Nuova pratica – Procedura OFFLINE</i> .....	32
5.3	GESTIONE PRATICHE .....	32
5.3.1	<i>Premessa</i> .....	32
5.3.2	<i>Acquisizione pratica a sistema</i> .....	34
5.3.3	<i>Verifica ammissibilità e completezza</i> .....	34
5.3.4	<i>Prenotazione primo incontro e gestione eventuali incontri successivi</i> .....	35
5.3.5	<i>Avvio procedura</i> .....	36
5.3.6	<i>Assegnazione a Conciliatore</i> .....	37
5.3.7	<i>Convocazione Distributore (eventuale)</i> .....	38
5.3.8	<i>Esito dell'incontro</i> .....	38
5.3.9	<i>Termine ordinario e Proroga</i> .....	40
5.3.10	<i>Attività post chiusura: Questionario di valutazione</i> .....	41
5.3.11	<i>Attività post chiusura: utilizzo del fascicolo</i> .....	43
5.3.12	<i>Attività post chiusura: fatturazione Conciliatori Esterni</i> .....	43
5.3.13	<i>Pratiche Connesse</i> .....	43
5.3.14	<i>Principali elementi stati pratica</i> .....	44
<b>6</b>	<b>FUNZIONALITÀ DELLA PIATTAFORMA SCCE</b> .....	<b>47</b>
6.1	FRONT OFFICE VIA WEB .....	47
6.1.1	<i>Funzionalità per il Cliente Attivante</i> .....	48
6.1.2	<i>Funzionalità per il Delegato del Cliente (Attivante)</i> .....	49
6.1.3	<i>Funzionalità per il Cliente Visualizzante (NON Attivante)</i> .....	49
6.1.4	<i>Funzionalità per il Referente dell'Operatore</i> .....	50
6.1.5	<i>Funzionalità per la Segreteria Operatore</i> .....	50
6.1.6	<i>Funzionalità per il Delegato Operatore</i> .....	51

6.2	BACK OFFICE.....	52
6.2.1	<i>Funzionalità per la Segreteria del Servizio</i> .....	52
6.2.2	<i>Funzionalità per il Responsabile del Servizio</i> .....	54
6.2.3	<i>Funzionalità per i Conciliatori</i> .....	54
6.2.4	<i>Funzionalità per il Supervisore</i> .....	56
6.2.5	<i>Funzionalità per il Superuser</i> .....	56
6.2.6	<i>Funzionalità per il Contact Center</i> .....	57
6.3	FUNZIONALITÀ TRASVERSALI.....	57
6.3.1	<i>Anagrafiche</i> .....	57
6.3.2	<i>Aree Riservate</i> .....	58
6.3.3	<i>Storico modifiche e iter pratica</i> .....	59
6.3.4	<i>Spostamento e cancellazione oggetti/documenti</i> .....	60
6.3.5	<i>Registrazione Unica</i> .....	60
6.3.6	<i>Gestione documenti IN e OUT</i> .....	60
6.3.7	<i>Protocollo a norma del Codice Amministrazione Digitale (“CAD”)</i> .....	62
6.3.8	<i>Archiviazione sostitutiva a norma CAD</i> .....	64
6.3.9	<i>Versione inglese della Piattaforma SCCE</i> .....	64
6.3.10	<i>Firma digitale</i> .....	64
6.3.11	<i>Help Online</i> .....	65
6.3.12	<i>Notifica automatica (alert)</i> .....	66
6.3.13	<i>SMS</i> .....	66
6.3.14	<i>Gestione messaggi</i> .....	66
6.3.15	<i>Configurazione flessibile</i> .....	67
6.3.16	<i>Disconnessione per inattività</i> .....	67
6.4	STANZA VIRTUALE.....	67
6.5	REPORTING E MONITORAGGIO.....	70
<b>7</b>	<b>REQUISITI DELLA PIATTAFORMA SCCE E DIMENSIONAMENTO.....</b>	<b>73</b>
7.1	PREMESSA.....	73
7.2	SISTEMA INFORMATIVO DI AU.....	73
7.3	INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DI RIFERIMENTO.....	75
7.3.1	<i>Rete LAN</i> .....	76
7.3.2	<i>Connettività</i> .....	76
7.3.3	<i>Architettura server</i> .....	76
7.3.4	<i>Sistemi storage e RDBMS</i> .....	77
7.4	REQUISITI TECNICI DELLA PIATTAFORMA SCCE.....	77
7.4.1	<i>Requisiti tecnici di base</i> .....	77
7.4.2	<i>Applicazione web</i> .....	78
7.4.3	<i>Sottosistema per la memorizzazione delle informazioni (DBMS)</i> .....	80
7.4.4	<i>Sistema documentale</i> .....	80
7.4.5	<i>Modulo per la gestione dei processi operativi (BPM)</i> .....	84
7.4.6	<i>Sottosistema di reportistica (BI)</i> .....	85
7.4.7	<i>Gestione delle conferenze audio/video nelle stanze virtuali</i> .....	86
7.4.8	<i>Generazione e gestione delle firme digitali “one shot”</i> .....	87
7.4.9	<i>Invio dei messaggi telefonici (SMS)</i> .....	88
7.4.10	<i>Conservazione/archiviazione sostitutiva ai sensi del CAD e dei provvedimenti dell’Agenzia per l’Italia Digitale</i> .....	88
7.4.11	<i>Interfaccia verso il Protocollo informatico</i> .....	89
7.4.12	<i>Interfaccia verso il sistema di posta elettronica</i> .....	89
7.4.13	<i>Interfaccia verso il Portale Clienti Sportello</i> .....	90
7.4.14	<i>Interfaccia verso gli archivi e le anagrafiche</i> .....	91
7.5	REQUISITI TECNICI DELLE POSTAZIONI DI LAVORO UTENTE.....	91
7.6	DIMENSIONAMENTO.....	92
<b>8</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA E METODOLOGIA DI ESECUZIONE.....</b>	<b>93</b>
8.1	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	93
8.1.1	<i>Progettazione della Piattaforma</i> .....	93
8.1.2	<i>Sviluppo e installazione/configurazione della Piattaforma</i> .....	93

8.1.3	Collaudo.....	94
8.1.4	Stress test.....	94
8.1.5	Avvio in esercizio.....	94
8.1.6	Help Desk tecnico Fornitore.....	94
8.1.7	Formazione e manualistica.....	95
8.1.8	Manutenzione evolutiva (sviluppo nuove funzionalità e adeguamenti normativi).....	95
8.2	PROFILI DI RISORSE RICHIESTE PER LA MANUTENZIONE EVOLUTIVA.....	96
8.2.1	Analista Programmatore Senior.....	96
8.2.2	Analista Programmatore Junior.....	97
8.2.3	Sistemista Senior.....	98
8.3	METODOLOGIA DI ESECUZIONE.....	98
8.4	CRONOPROGRAMMA.....	98
<b>9</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E PREMI.....</b>	<b>100</b>
9.1	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER I SERVIZI.....	100
9.2	PENALI PER RITARDATA CONSEGNA.....	102
9.3	PREMIALITÀ.....	102
<b>10</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>103</b>
10.1	RISORSE DEL FORNITORE.....	103
10.2	INCONTRI TRA FORNITORE E COMMITTENTE.....	104
10.3	TRATTAMENTO DEI DATI.....	104
10.4	DELIVERABLES.....	104
10.5	ESECUZIONE A REGOLA D'ARTE.....	105
10.6	PROPRIETÀ ED UTILIZZO DEI RISULTATI.....	105
10.6.1	Deposito cautelativo dei codici sorgenti.....	105
10.7	LUOGO DI ESECUZIONE.....	106
10.8	LINGUA.....	106
<b>11</b>	<b>FORMATO DELL'OFFERTA.....</b>	<b>107</b>
11.1	FORMATO OFFERTA TECNICA.....	107
11.2	FORMATO OFFERTA ECONOMICA.....	109
11.3	SERVIZI OPZIONALI.....	109
<b>12</b>	<b>CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA.....</b>	<b>111</b>
12.1	DETERMINAZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO.....	111
12.2	METODOLOGIA DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO.....	113
12.3	DETERMINAZIONE DEL PUNTEGGIO ECONOMICO.....	115
	<b>ALLEGATI.....</b>	<b>117</b>

## 1 Premessa

Il presente documento descrive i contenuti e i requisiti tecnici cui deve riferirsi il Fornitore per la formulazione dell'offerta tecnico-economica relativa all'erogazione del *servizio di piattaforma tecnologica integrata* del Servizio Conciliazione Clienti Energia ("**Servizio Conciliazione**" o "**Servizio**") istituito presso Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: "**Committente**" o "**AU**").

Il Servizio è istituito e regolato dall'Autorità per l'energia il gas e il sistema idrico (di seguito: "**Autorità**"), riconosciuto dalla Commissione Europea quale organismo per la risoluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution "**ADR**"), e registrato sulla c.d. "piattaforma ODR europea".

Il Servizio Conciliazione viene espletato tramite portale web attraverso cui gli utenti interagiscono con i processi applicativi alla base del Servizio e accedono, in modalità controllata, ai contenuti delle basi dati.

Il Servizio è attivo dal 1 aprile 2013 e si avvale di una piattaforma online integrata già in uso.

Oggetto del presente Capitolato è la realizzazione di una *nuova piattaforma tecnologica integrata* ("**Piattaforma SCCE**" o "**Piattaforma**") che dovrà essere operativa (avendo esaurito le fasi di collaudo) il 1 gennaio 2017, data a partire dalla quale le nuove pratiche dovranno essere inserite esclusivamente tramite il nuovo sistema.

La Piattaforma SCCE sarà utilizzata sia dagli utenti esterni che si avvalgono del Servizio Conciliazione (clienti, loro delegati ed operatori dei settori regolati dall'Autorità), sia da risorse interne al Servizio Conciliazione (segreteria e conciliatori) ai fini della gestione delle pratiche di conciliazione: dovrà pertanto consentire l'interazione fra i soggetti coinvolti e garantire la fruizione delle funzionalità di accesso, comunicazione, gestione e monitoraggio delle fasi (step) della procedura di conciliazione e dei processi ausiliari e/o e connessi a tale procedura.

La Piattaforma SCCE dovrà consentire la trattazione di un numero di pratiche coerente con le stime indicate nel Paragrafo 7.6, essere potenziabile secondo i tassi di crescita attesi (che verranno rilevati in fase di esercizio) e consentire – ove richiesto – sia l'integrazione con la piattaforma ODR europea, sia l'estensione delle attività del Servizio (ad oggi relative ai settori elettrico e gas) a tutti i settori regolati dall'Autorità.

La Piattaforma dovrà essere fruibile in lingua inglese, in tutte le fasi e funzionalità che la compongono (es. registrazione, accesso al fascicolo, manualistica, help, etc.). A tal fine, la Piattaforma dovrà essere predisposta per la doppia lingua (italiano e inglese) e la modalità di fruizione in lingua inglese dovrà essere resa disponibile al decorso di un adeguato periodo di sperimentazione ed utilizzo della stessa (es. giugno 2017).

I capitoli seguenti descrivono le fasi del processo ed anticipano, a mero titolo esemplificativo ed ai soli fini della definizione del team di progetto e della conseguente valorizzazione dell'offerta economica da parte del Fornitore, alcuni dettagli funzionali che dovranno essere oggetto di finalizzazione (eliminazione, modifica, integrazione, aggiunta) in sede di progettazione esecutiva.

## 2 Norme e caratteristiche del Servizio Conciliazione

### 2.1 Quadro normativo

Il Servizio Conciliazione è stato introdotto dall'Autorità nell'aprile 2013 (con Deliberazione dell'Autorità del 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i., di seguito "**Delibera istitutiva**"), per mettere a disposizione dei clienti finali dei settori elettrico e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione delle controversie con gli operatori mediante intervento di un conciliatore appositamente formato che aiuta le parti a trovare un accordo senza ricorrere a vie giudiziarie.

Gestito da AU per conto dell'Autorità, il Servizio si svolge on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sull'ADR, ed è iscritto negli elenchi ADR europei in materia di consumo.

Il Decreto Legislativo 6 agosto 2015 n. 130 ("**Decreto 130**"), recependo la c.d. Direttiva sull'ADR per i consumatori<sup>1</sup> ha attribuito all'Autorità il potere di regolare il tentativo obbligatorio di conciliazione (art. 141, comma 6, lett. c) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. - "**Codice di consumo**").

Nelle more dell'esercizio di tale potere, l'Autorità con deliberazione 11 dicembre 2015, n. 598/2015/E/com ha approvato un progetto "ponte" per la continuità del Servizio per l'anno 2016 e lo svolgimento delle attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale 2017-2019, che tenga conto degli esiti del procedimento volto a disciplinare l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Il nuovo progetto triennale 2017-2019 verrà approvato dall'Autorità entro dicembre 2016.

Nel contempo, con il documento di consultazione del 15 dicembre 2015, n. 614/2015/E/com è stata *avviata la riforma del sistema di tutele* dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'Autorità (il processo di riforma è in atto al momento di scrittura del presente Capitolato).

Con deliberazione del 5 maggio 2016, n. 209/2016/E/com, l'Autorità ha disciplinato il tentativo obbligatorio di conciliazione di fronte al Servizio con operatività dal 1 gennaio 2017, adottando il testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti/utenti finali e operatori nei settori regolati dalla stessa Autorità ("**Testo Integrato Conciliazione**").

Il presente documento tiene conto della disciplina e delle tempistiche previste dal Testo Integrato Conciliazione.

### 2.2 Caratteristiche

Fin dalla sua entrata in operatività, avvenuta il 1 aprile 2013, il Servizio è gestito mediante una piattaforma online che consente la trattazione delle pratiche di conciliazione dalla presentazione dell'istanza (mediante Modulo Web compilato a video) fino alla gestione degli incontri (in stanza virtuale) ed alla eventuale conclusione dell'accordo. La piattaforma

---

<sup>1</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE.

attualmente in uso ha carattere integrato (documenti, gestione fascicolo, stanze virtuali, etc.) ed è erogata come servizio da un fornitore esterno ad AU.

La procedura di conciliazione è attivabile dal cliente finale, personalmente o tramite un delegato con potere di conciliare e transigere (il delegato può anche essere una associazione dei consumatori o delle PMI), e previo reclamo all'operatore energia (venditore o distributore di energia elettrica o gas).

Il Servizio può essere attivato anche dal prosumer, soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica<sup>2</sup>.

Si tratta di uno strumento di facile accesso sia dal punto di vista economico (gratuità di tutta la procedura) sia geografico (accesso sia online che offline e gestione online della richiesta, in modo da usufruirne indipendentemente dall'ubicazione sul territorio delle parti e del conciliatore). In particolare – anche alla luce del Testo Integrato Conciliazione - il Servizio si configura come uno strumento:

- *universale*, poiché attivabile da parte del cliente e del *prosumer* nei confronti di *tutti* i venditori e distributori di energia;
- *ad attivazione necessaria da parte del cliente ai fini di adire il giudice* (obbligo di svolgere il tentativo di conciliazione di fronte al Servizio come condizione di procedibilità della domanda giudiziale);
- *a partecipazione obbligatoria da parte dell'operatore (salvo eccezioni definite)*;
- *di seconda istanza*, in quanto richiede il previo reclamo all'operatore;
- *ad interazione plurima tra cliente ed operatore*: l'interazione tra le parti nel processo di mediazione gestito dal Servizio aggiunge alla comunicazione *scritta* la comunicazione *verbale* e quella *visiva* tra cliente ed operatore, che si incontrano di regola in stanze virtuali (su richiesta delle parti, gli incontri si possono svolgere anche telefonicamente);
- *generale* quanto alla natura delle controversie, essendo escluse soltanto quelle relative ai *soli profili tributari e fiscali*, quelle per le quali *sia intervenuta la prescrizione (ai sensi di legge)*, e quelle *promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 150 bis del Codice del consumo*;
- *gestito completamente online e con accesso sia online che offline*: la presentazione della richiesta di conciliazione può infatti avvenire sia mediante Modulo Web (compilato a video) che mediante presentazione del Modulo cartaceo, laddove la successiva gestione avviene online (incluso l'eventuale raggiungimento dell'accordo);
- di tutela *stra-giudiziale* (Alternative Dispute Resolution o ADR);
- gestito da un *soggetto terzo* rispetto alle parti e svolto alla presenza di un *conciliatore*, fornito dal Servizio, dotato di *specifica formazione* in tema di mediazione e di energia, che guida le parti ad un uso corretto degli strumenti comunicativi offerti dal Servizio e media tra le loro richieste in posizione di terzietà;
- *gratuito* per il cliente finale e l'operatore;
- di soluzione degli *small claims*, potendo essere attivato da *tutti i clienti finali* (di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, di gas alimentati in bassa pressione) e dai prosumer.

---

<sup>2</sup> Tale definizione è tratta dalla deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, n. 188/2012/E/com.

Sulla base delle considerazioni che precedono, il presente Capitolato è volto alla realizzazione di una nuova piattaforma che, a partire dal 1 gennaio 2017, sostituisca la piattaforma attualmente in uso consentendo di gestire la procedura di conciliazione di fronte al Servizio in modo efficiente ed efficace (valorizzandone lo svolgimento on-line) e sia nel contempo permeabile ad eventuali interventi di efficientamento e modifica che potranno ritenersi necessari anche a seguito dell'evoluzione del quadro normativo applicabile.

Non è richiesto il recupero, all'interno della nuova piattaforma, delle pratiche gestite mediante la piattaforma attuale.

## 3 Registrazione Unica

### 3.1 Premessa

Preliminarmente alla fruizione dei servizi offerti dalla Piattaforma SCCE, l'utente dovrà procedere a registrarsi autonomamente mediante compilazione di un'apposita form online, come indicato di seguito ("**Registrazione Unica**").

La Registrazione Unica dovrà consentire l'accesso a diversi servizi offerti da AU e, in particolare:

- servizi offerti dal Portale Clienti dello Sportello per il Consumatore di energia ("**Portale Clienti**"), già attivo presso AU e dotato di un'autonoma funzione di registrazione (da dismettere);
- servizio conciliazione gestito tramite la Piattaforma SCCE e oggetto del presente Capitolato.

Il link alla Registrazione Unica ("Sezione Registrati") sarà disponibile sulle pagine del sito AU dedicato ai consumatori e relative al Servizio Conciliazione ed allo Sportello per il Consumatore di energia.

Successivamente alla registrazione, l'utente inserirà le proprie credenziali (username e password) e potrà scegliere tra i servizi offerti da AU indicati sopra.

La Registrazione Unica dovrà essere predisposta per aderire al Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale ("**SPID**").

### 3.2 Sezione Registrati

Ogni utente che intende utilizzare i servizi offerti dalla Piattaforma SCCE deve registrarsi fornendo le informazioni necessarie all'identificazione della sua persona ed i suoi recapiti.

Le funzioni principali della Sezione Registrati sono:

1. **Registrazione**
2. **Modifica dati di registrazione**
3. **Recupero username**
4. **Recupero password**
5. **Accesso**
6. **Cancellazione account**
7. **Registrazione del Cliente da parte della Segreteria del Servizio**

#### 3.2.1 Registrazione

Per poter procedere con la Registrazione Unica, dovranno essere inseriti i seguenti dati, la cui elencazione e i cui dettagli vengono forniti nella seguente Tabella 1 a mero titolo esemplificativo e potranno essere oggetto di integrazioni e/o modifiche in fase di progettazione esecutiva:

Campo	Codice campo	Formato	Tipo controllo	Valori disponibili
Cognome	Reg1	Testo	Non può essere nullo	NA
Nome	Reg2	Testo	Non può essere nullo	NA
Data di nascita	Reg3	Data (gg/mm/aaaa)	Non può essere nullo	Scelti da elenco proposto dal sistema (formato calendario)
Luogo di nascita	Reg4	Lista	Non può essere nullo	Scelti da elenco proposto dal sistema (Comuni Italiani e Stati esteri).

Provincia	Reg5			Valorizzato automaticamente dal sistema dopo l'inserimento del <i>Comune di nascita</i> , se ubicato in Italia
Regione	Reg6			Valorizzato automaticamente dal sistema dopo l'inserimento del <i>Comune di nascita</i> , se ubicato in Italia
Codice Fiscale	Reg7	Alfanumerico	1. Non può essere nullo 2. Coerenza con i dati inseriti nei campi Reg1 – Reg2 – Reg 3 – Reg4	NA
Email	Reg8	Alfanumerico	Non può essere nullo	NA
Conferma email	Reg9	Alfanumerico	1. Uguale a quello inserito nel campo Reg8. 2. Per questo campo deve essere disabilitata la funzione copia/incolla	NA
Recapito mobile	Reg10	Numerico	Può essere nullo. Prevedere tooltip che evidenzia i servizi di cui si può usufruire inserendo tale informazione (es. sms)	NA
Recapito fisso	Reg11	Numerico	Nessun controllo, non è obbligatorio	NA
Come sei venuto a conoscenza del servizio?	Reg12	Lista	Non può essere nullo	1. Contact Center Autorità 2. Sito Autorità 3. Bolletta 4. Contratto fornitura 5. Sito internet Operatore 6. Risposta Operatore 7. TV 8. Radio 9. Stampa 10. Internet/Blog 11. Associazione consumatori/ categoria 12. Passaparola 13. Altro
Username	Reg13	Alfanumerico	1. Non può essere nullo 2. Conforme ai requisiti di cui al dlgs 196/2003 e s.m.i., nonché ai provvedimenti del Garante Privacy (" <b>Normativa Privacy</b> ") 3. Non presente in archivio (controllo di univocità) 4. Non può essere modificato una volta acquisito dal sistema	NA
Password	Reg14	Alfanumerico	1. Non può essere nullo 2. Conforme ai requisiti di cui alla Normativa Privacy 3. Funzione copia/incolla disabilitata 4. L'utente deve avere la possibilità di visualizzare il testo inserito	NA
Conferma password	Reg15	Alfanumerico	1. Non può essere nullo 2. Il valore deve essere identico a quello inserito nel campo Reg14. 3. Funzione copia/incolla disabilitata 4. L'utente deve avere la possibilità di visualizzare il testo inserito con apposita funzionalità	NA
Codice antispam (cd. Captcha)	Reg16	Testo	Il valore inserito dall'utente deve corrispondere al codice captcha mostrato	NA
Consenso al trattamento dei dati personali	Reg17	Spunta	Non può essere nullo	NA

Tab. 1 – Dati Registrazione

## Funzioni:

- **Ricerca del *Comune di nascita*:** viene effettuata da una funzione di auto completamento del campo che si avvia non appena digitate le prime tre lettere della denominazione del Comune o dello Stato estero e che si restringe sempre di più quando si aggiungono ulteriori lettere. Nel caso in cui sia selezionato:

- un comune sito nel territorio italiano, per rendere univoca la denominazione del Comune, deve essere giustapposta la sigla della Provincia di appartenenza. I campi Regione e Provincia verranno compilati automaticamente una volta scelto il *Comune di nascita*;
- uno Stato estero, per rendere univoca la denominazione dello Stato, deve essere giustapposta la sigla internazionale dello stesso;
- **Ricerca dello Stato di nascita (se ESTERO):** viene effettuata da una funzione di auto completamento del campo che si avvia non appena digitate le prime tre lettere della denominazione dello Stato di nascita e che si restringe sempre di più quando si aggiungono ulteriori lettere.
- **Informativa sulla privacy:** cliccando sul testo descrittivo, inserito di fianco al box di spunta di accettazione del consenso al trattamento dei dati personali, deve essere possibile visualizzare, tramite pop-up o apertura di una nuova finestra, il testo completo dell'informativa;
- **Salva:** i dati della registrazione vengono salvati solo dopo che tutti i controlli automatici da sistema sono stati superati, altrimenti il sistema evidenzia gli errori commessi per provvedere alla loro correzione.  
Ai fini di completare la Registrazione Unica, l'utente riceverà una e-mail contenente i dati riassuntivi della registrazione, incluso username ed eventuale numero di cellulare, ed un link per confermarli. Il link rimarrà valido per un periodo predefinito e parametrizzabile (es. 24 ore).  
Successivamente alla conferma l'utente riceverà un'e-mail di benvenuto con il link per accedere ai servizi AU oggetto di Registrazione Unica.
- **Annulla:** annulla la registrazione e porta alla Home page dell'Interfaccia Unica (v. Paragrafo 3.2.5).

I valori che devono essere inseriti nei campi *Username* e *Password* devono essere conformi ai requisiti di cui alla Normativa Privacy (lunghezza, complessità, ecc.). A tal proposito si evidenzia in particolare che:

- a) l'utente deve cambiare la password almeno ogni 90 giorni solari (*scadenza password*);
- b) dopo 150 giorni solari dall'ultimo accesso l'utente deve ricevere un messaggio generato automaticamente dal sistema (solo via email) che lo informa che il suo *username* verrà disabilitato, in caso di mancato accesso, a partire dal 31esimo giorno solare successivo a quello di invio dell'alert automatico;
- c) ogni account personale deve essere automaticamente disabilitato se l'utente non effettua l'accesso al sistema per un periodo maggiore di 180 giorni solari.

### **3.2.2 Modifica dati di registrazione**

La funzione consente di modificare i dati inseriti in fase di registrazione, con l'eccezione dello username. Ulteriori eventuali eccezioni potranno essere individuate in fase di progettazione esecutiva.

### **3.2.3 Recupero username**

La funzione consente di recuperare l'informazione dello username inserita in sede di registrazione, cliccando su *Recupera username*.

L'utente accede ad una pagina nella quale digitare l'indirizzo email inserito in fase di registrazione e ricevere quindi una email contenente l'informazione richiesta. Se ha registrato più username per quell'indirizzo e-mail riceve tutti gli username registrati. La funzionalità dovrà essere conforme alle disposizioni di cui alla Normativa Privacy.

#### **3.2.4 Recupero password**

La funzione consente di recuperare l'informazione della password fornita in sede di registrazione o successivamente modificata utilizzando l'apposita funzionalità, cliccando su *Recupera password*.

L'utente accede ad una pagina nella quale digitare lo username inserito in fase di registrazione e quindi ricevere una e-mail contenente le istruzioni per reimpostare la propria password. La funzionalità dovrà essere conforme alle disposizioni di cui alla Normativa Privacy.

#### **3.2.5 Accesso**

La funzione consente di attivare i servizi AU offerti dal Servizio Conciliazione (Piattaforma SCCE) e dallo Sportello per il consumatore di energia (Portale Clienti già attivo).

L'utente, inserendo le proprie credenziali, viene indirizzato su una pagina di interfaccia unica che consente di selezionare uno dei servizi indicati, ossia il Servizio Conciliazione o lo Sportello ("**Interfaccia Unica**").

#### **3.2.6 Cancellazione account**

La funzione deve prevedere la possibilità, per l'utente registrato, di richiedere la cancellazione del proprio account in conformità a quanto previsto dalla Normativa Privacy. La cancellazione sarà effettuata dall'utente AU che svolge funzioni di tipo tecnico.

#### **3.2.7 Registrazione del Cliente da parte della Segreteria del Servizio**

In particolari casistiche (es. cliente domestico senza delegato), in alternativa alla registrazione effettuata dall'utente e descritta nei paragrafi precedenti, la registrazione dell'utente potrà essere effettuata dalla Segreteria del Servizio, che provvederà all'inserimento dei dati di registrazione (v. Tab. 1).

In caso di registrazione effettuata dalla Segreteria, la stessa inserirà anche la nuova pratica, associandola all'utente di cui abbia provveduto alla registrazione.

Successivamente alla registrazione, l'utente riceverà lo username ed una password temporanea (inserita dalla Segreteria e comunicatagli offline) che dovrà modificare al primo accesso.

### **3.3 Recupero iniziale credenziali Portale Clienti**

Il recupero delle credenziali di accesso dall'attuale Portale Clienti Sportello è oggetto del presente Capitolato.

A tal fine, dovrà essere resa disponibile una funzionalità che consenta agli utilizzatori del Portale Clienti di effettuare la registrazione alla Piattaforma SCCE integrando/modificando i dati di registrazione già forniti, e selezionando una nuova password.

Successivamente all'utilizzo di tale funzione, i dati di registrazione saranno utilizzabili sia per l'accesso alla Piattaforma SCCE che per il Portale Clienti.

La funzionalità richiesta potrà essere realizzata ad esempio mediante invio di una e-mail, prima dell'avvio in produzione della Registrazione Unica, a tutti gli utenti attivi del Portale Clienti (proponendo all'utente i dati della precedente registrazione ed indicando le modalità per aggiornare le proprie credenziali ai fini della Registrazione Unica), oppure mediante opportuno avviso in fase di accesso all'Interfaccia Unica. In questo secondo caso l'Interfaccia Unica dovrà riconoscere le credenziali degli utenti del Portale Clienti e proporre sia l'avviso di cui sopra, sia la successiva funzione di integrazione/modifica dei dati di registrazione già forniti.

La Piattaforma SCCE dovrà mettere a disposizione del Portale Clienti le funzionalità che consentano ad AU di adeguare lo stesso alla nuova Registrazione Unica.

Non rientrano nel presente Capitolato la dismissione dell'attuale funzione di registrazione del Portale Clienti e l'utilizzo nel medesimo Portale delle credenziali inserite attraverso la Registrazione Unica.

## 4 Attori e Macro-fasi del processo di conciliazione

Preliminarmente alla fruizione del Servizio Conciliazione ed all'attivazione delle diverse fasi, è necessario procedere con la Registrazione Unica, cui si rinvia. Di seguito la Registrazione Unica verrà indicata anche come registrazione alla Piattaforma SCCE.

L'accesso al Servizio e la gestione del processo di conciliazione si compongono di 9 macro-fasi che seguono la Registrazione Unica.

1. Accesso al Servizio
2. Presentazione della Richiesta di attivazione
3. Verifica dell'ammissibilità della Richiesta
4. Convocazione delle Parti
5. Assegnazione al Conciliatore
6. Svolgimento della procedura
7. Chiusura della procedura
8. Fatturazione
9. Archiviazione, monitoraggio e reportistica

Le macro-fasi vengono descritte nella seguente Tabella 2. Tale descrizione viene fornita a mero titolo esemplificativo e potrà essere oggetto di integrazioni e/o modifiche in fase di progettazione esecutiva:

FASE	Principali Attività
<b>1. Accesso al Servizio</b>	Il Cliente o il suo Delegato può accedere al Servizio mediante 3 canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Online</li> <li>b) Posta</li> <li>c) Fax</li> </ol>
<b>2. Presentazione della Richiesta di attivazione</b>	Il Cliente o il suo Delegato può presentare la Richiesta mediante 2 modalità: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Modulo Web (compilato a video) previa registrazione</li> <li>b) Invio del Modulo (cartaceo): via posta o fax (modalità riservata al solo Cliente)</li> </ol> La presentazione del Modulo determina l'apertura del fascicolo digitale, direttamente dal Cliente o suo Delegato (lett. a) oppure ad opera della Segreteria del Servizio (lett. b) Le fasi successive avvengono esclusivamente online, previa Registrazione Unica
<b>3. Verifica Ammissibilità e completezza</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Verifica requisiti formali e sostanziali               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. tempo di inoltro (decorsi almeno 50 giorni – e meno di 1 anno - da invio reclamo o immediatamente dopo aver ricevuto risposta insoddisfacente)</li> <li>ii. completa compilazione del Modulo</li> <li>iii. esistenza allegati e conformità</li> </ol> </li> <li>b) Richiesta di regolarizzazione pratica: integrazione documenti</li> <li>c) Verifica ricezione integrazione documenti</li> <li>d) Esito verifica ammissibilità richiesta</li> </ol>
<b>4. Convocazione delle Parti</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicazione avvio procedura al Cliente o al suo Delegato e all'Operatore con convocazione primo incontro</li> <li>b) Gestione segnalazioni Operatore</li> </ol>
<b>5. Assegnazione a Conciliatore</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Individuazione Conciliatore disponibile (portafoglio, agenda disponibilità)</li> <li>b) Assegnazione pratica a Conciliatore</li> <li>c) Ricezione accettazione del Conciliatore (post verifica compatibilità)</li> <li>d) Gestione incompatibilità Conciliatori (riassegnazione)</li> </ol>
<b>6. Svolgimento della procedura</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Convocazione Distributore (eventuale)</li> <li>b) Gestione documentazione integrativa delle Parti</li> <li>c) Gestione rinvii incontro e riconvocazioni</li> <li>d) Svolgimento dell'incontro tra le Parti in stanza virtuale (comunicazione audio-video e chat, con scambio documenti in tempo reale) o tramite call conference</li> </ol>
<b>7. Chiusura della procedura</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Redazione e firma in modalità elettronica dei Verbali di aggiornamento, accordo e mancato accordo</li> <li>b) Chiusura della pratica con possibilità di inserimento di ulteriori documenti</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) per un tempo massimo (es. 1 mese) successivo alla chiusura Conservazione e disponibilità del fascicolo in sola lettura per 3 anni dalla data di conclusione della procedura (incluso il tempo massimo per inserimento documenti post chiusura)</li> <li>d) Estrazione parametrica delle informazioni presenti nella Piattaforma SCCE con possibilità di renderle disponibili su supporto durevole</li> </ul>
<b>8. Fatturazione Conciliatori Esterni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificazione pratiche concluse e con condizioni di pagamento maturate (fatturabili)</li> <li>b) segnalazione ai Conciliatori Esterni delle pratiche fatturabili</li> <li>c) link ad applicativo esistente</li> </ul>
<b>9. Archiviazione, Reportistica / Monitoraggio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conservazione del fascicolo ai sensi della normativa CAD</li> <li>b) Tracciatura automatica eventi rilevanti (es. presenza Parti in stanza virtuale, regolare funzionalità degli applicativi) e informazioni significative</li> <li>c) Predisposizione della reportistica per l'Autorità, la Cassa per i Servizi energetici e ambientali (CSEA) e ex Decreto 130</li> <li>d) Predisposizione reportistica interna al Servizio</li> </ul>

Tab. 2 – Descrizione Macro-fasi del Servizio Conciliazione

Oltre alle macro-fasi sintetizzate sopra, l'attività del Servizio comprende ulteriori attività ad esse **propedeutiche e/o complementari**, compiutamente descritte nei capitoli che seguono.

I seguenti soggetti sono gli attori del Servizio Conciliazione ("**Attori**"):

1. *il Cliente finale dei settori elettrico e/o gas che agisce direttamente e si avvale del Servizio conciliazione dopo aver inviato il reclamo al proprio operatore, senza aver ricevuto risposta o avendone ricevuto una insoddisfacente, presentando la richiesta di attivazione nel rispetto dei termini previsti nella Disciplina ("**Cliente**")*;
2. *il Delegato del Cliente, ossia un suo fiduciario generico (es. familiare), professionista (es. avvocato), o operatore di un'associazione dei consumatori e/o delle PMI; che lo rappresenta con potere di conciliare e transigere ("**Delegato Cliente**")*;
3. *il Prosumer che agisce direttamente dopo aver inviato reclamo al GSE, senza aver ricevuto risposta o avendone ricevuto una insoddisfacente ("**Prosumer**")*;
4. *il Delegato del Prosumer, ossia un suo fiduciario generico (es. familiare), professionista (es. avvocato), o operatore di un'associazione dei consumatori e/o delle PMI; che lo rappresenta con potere di conciliare e transigere ("**Delegato del Prosumer**")*.

Gli Attori da 1 a 4 sono di seguito definiti "**Attivanti**" del Servizio. All'interno di questo tipo di Attore, distinguiamo i seguenti ruoli: Attivante Diretto (Attori 1 e 3) e Attivante Delegato (Attori 2 e 4). Di seguito per semplicità il riferimento al Cliente include il riferimento al Prosumer ed il riferimento al Delegato del Cliente include il riferimento al Delegato del Prosumer;

5. *la Segreteria dell'Operatore (Venditore, GSE o Distributore Parte della procedura di conciliazione) attivo nei settori di competenza dell'Autorità ed iscritto nella relativa anagrafica dell'Autorità, che riceve gli inviti ad aderire e smista le pratiche tra i delegati Operatore ("**Segreteria Operatore**")*;
6. *il Delegato/i dell'Operatore (Venditore, GSE o Distributore Parte della procedura di conciliazione) attivo nei settori di competenza dell'Autorità ed iscritto nella relativa anagrafica dell'Autorità e/o del Servizio, che lo rappresenta sulla singola pratica con potere di conciliare e transigere ("**Delegato Operatore**")*;

Gli Attori 5 e 6 sono definiti "**Convenuto**". All'interno di questo tipo di Attore, distinguiamo i seguenti ruoli: Segreteria Operatore (Attore 5) e Delegato Operatore (Attore 6).

7. *il Cliente visualizzante*, che accede in sola visualizzazione alle proprie pratiche gestite da un Delegato Cliente e previa abilitazione da parte di quest'ultimo (**"Cliente Visualizzante"**);
8. *il Referente per l'Operatore* (Venditore, GSE o Distributore) attivo nei settori di competenza dell'Autorità ed iscritto nella relativa anagrafica dell'Autorità e/o del Servizio (**"Referente per l'Operatore"**). L'Attore indica attiva e disattiva gli utenti già registrati e agenti per l'Operatore, attribuendo loro il ruolo di Attore di cui ai punti 5 e 6;
9. *il rappresentante del Distributore convocato* per fornire ausilio tecnico (non è richiesta delega) (**"Distributore Convocato"**);
10. *il Conciliatore del Servizio* (**"Conciliatore"**);
11. *la Segreteria del Servizio* (**"Segreteria"**);
12. *il Responsabile del Servizio* (**"Responsabile"**).

In aggiunta agli Attori sopra indicati, il sistema gestisce i seguenti ruoli:

13. *il Superuser* (**"Superuser"**), che effettua funzioni di tipo tecnico;
14. *il Supervisore* (**"Supervisore"**) accede in sola visualizzazione a tutti gli elementi della pratica ed alla reportistica;
15. *il Contact Center di AU* (**"Contact Center"**).

Le funzioni dei diversi Attori e ruoli vengono indicate nel Capitolo 6.

In figura 1 vengono riportate le principali comunicazioni tra gli Attori identificati sopra; la figura 2 descrive l'iter della pratica.

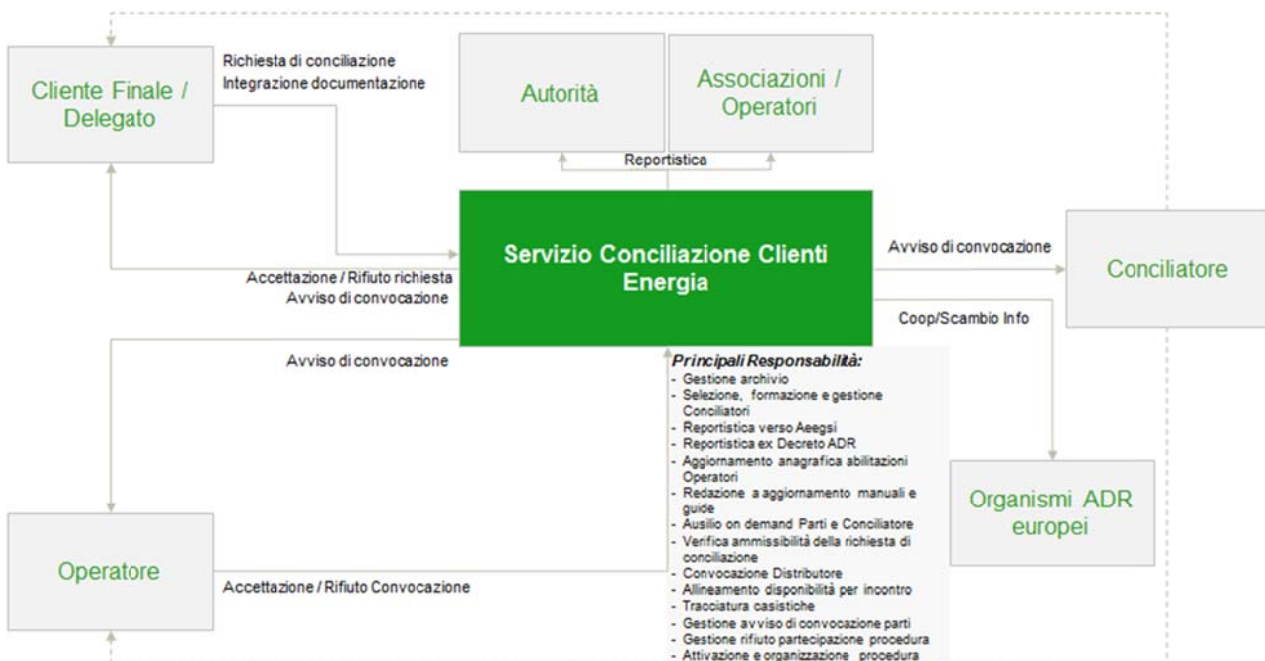


Fig.1 – Principali flussi del Servizio Conciliazione

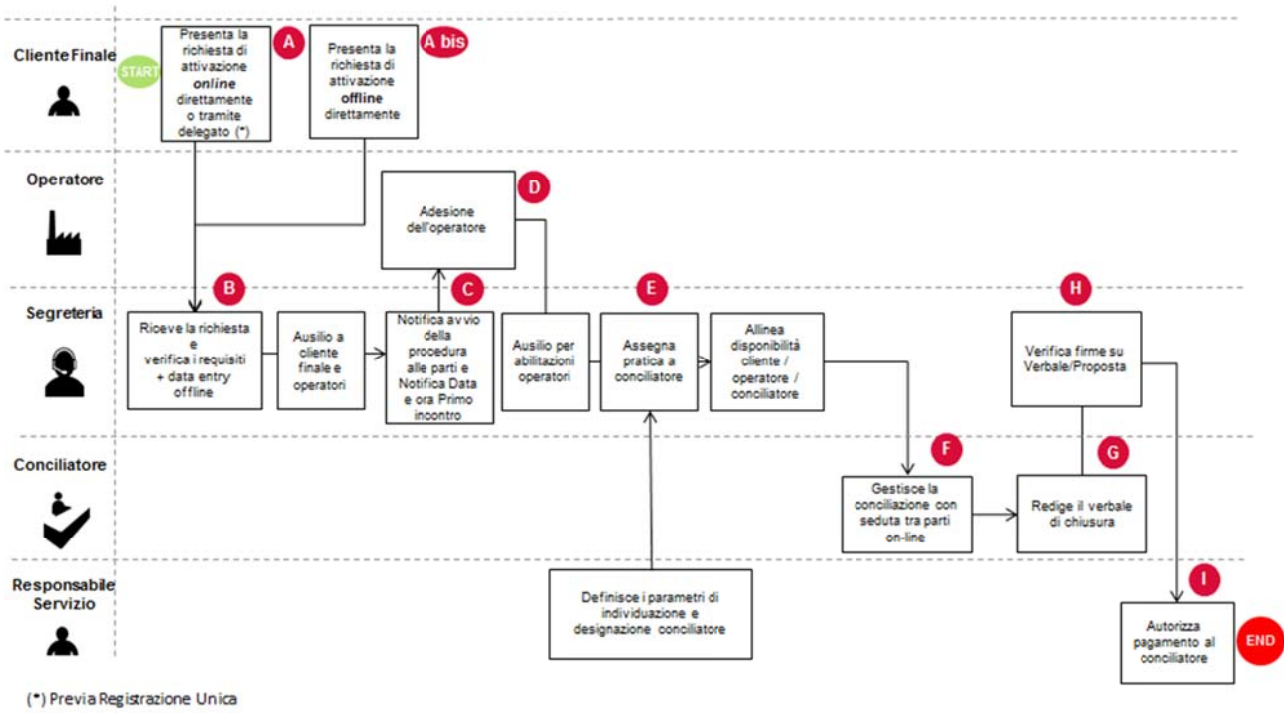


Fig.2 – Iter della pratica di conciliazione

## 5 Descrizione del processo di conciliazione

### 5.1 Accesso al Servizio

Nella pagina di accesso, l'utente che si è registrato al sistema deve inserire le credenziali (username e password) scelte in fase di registrazione per poter utilizzare i servizi offerti dalla Piattaforma.

Di seguito si esporrà il processo con particolare riferimento ai soggetti che intendono utilizzare il Servizio come Attivanti.

#### 5.1.1 Home page personale

L'utente che ha effettuato, con esito positivo, l'accesso al sistema raggiunge la propria Home page che contiene:

- a) una video-guida (tutorial) all'uso dei servizi offerti dalla Piattaforma;
- b) un manuale utente.

Funzioni:

- **I miei dati:** cliccando sul comando l'utente viene indirizzato alla pagina per visualizzare e modificare, ove permesso, i dati associati all'account personale;
- **Le mie pratiche:** cliccando sul comando l'utente viene indirizzato alla pagina per:
  - visualizzare le proprie pratiche (aperte sia in qualità di *Cliente* che di *Delegato*),
  - consultarne lo stato,
  - visionarne dati e documenti,
  - aggiungere un nuovo documento alla pratica;
- **Nuova richiesta:** cliccando sul comando l'utente viene indirizzato alla pagina per inserire una nuova richiesta di attivazione del Servizio;
- **Esci:** cliccando sul comando il sistema disconnette la sessione personale e indirizza l'utente alla Home page dell'Interfaccia Unica.

Le pagine che prevedono i controlli, quando non sono superati, segnalano all'utente gli errori in modo che possa provvedere alla correzione.

#### 5.1.2 Layout pagina

Tutte le pagine della Piattaforma presentano una struttura ricorrente comune:

- *header* (parte alta della pagina) con il menu e i loghi;
- *main* (parte centrale della pagina).

L'*Header* contiene, a titolo esemplificativo, in alto a sinistra il logo del Servizio Conciliazione, in alto a destra il logo dell'Autorità, sotto il Menu di navigazione della Piattaforma e, nelle pagine successive alla Home page, la funzione "Sei qui" (*Breadcrumb*) che consente all'utente di sapere sempre dove si trova nella navigazione del sito.

Questa parte è comune a tutte le pagine della Piattaforma e compare sempre all'inizio della pagina: non è presente nelle pagine: Registrazione, Recupera username, Recupera password, Accedi.

Il *Main*, nella parte centrale della pagina, riporta le informazioni specifiche della pagina e cambia in funzione della stessa; si evidenzia che qualora il contenuto di una pagina sia molto lungo (es. lista delle pratiche di un utente di un'Associazione), lo stesso viene suddiviso in parti più piccole (50 righe) tramite un paginatore.

Per ogni funzionalità prevista e/o campo da valorizzare, ad ogni livello del sistema, potranno essere inseriti dei relativi tooltip, con informazioni supplementari, per supportare l'utente nell'utilizzo del sistema.

### 5.1.3 Le mie pratiche

In questa pagina l'utente visualizza l'elenco di tutte le pratiche inviate al Servizio.

Ogni voce dell'elenco mostra le informazioni principali relative alla pratica, come dettagliato di seguito, in via puramente esemplificativa:

- Cliente Finale: Cognome e Nome (se persona fisica) o Ragione Sociale (se persona giuridica);
- ID pratica: numero identificativo attribuito alla pratica dal sistema;
- Data avvio procedura: data a partire dalla quale la procedura si intende avviata;
- Data chiusura procedura: data in cui la pratica è stata chiusa/conclusa;
- Settore di riferimento della pratica;
- Operatore: Operatore avverso il quale risulta aperta la pratica;
- Argomento: problematica di riferimento della pratica;
- POD/PDR;
- Stato della pratica;
- Conciliatore;
- Dettaglio: tasto di azione per accedere al dettaglio della pratica.

Cliente finale	ID pratica	Data avvio procedura	Data chiusura procedura	Settore	Operatore	Argomento	POD/PDR	Stato pratica	Conciliatore	Dettaglio pratica

Fig. 3 – Vista “Le mie pratiche”

L'elenco dovrà consentire la gestione delle code di lavorazione, evidenziando ad esempio la presenza di documenti non visualizzati dal destinatario e gli incontri programmati.

Tutti i valori delle colonne devono poter ordinati, in ordine alfabetico e/o crescente/decescente, cliccando su un pulsante di azione posizionato di fianco all'etichetta della singola colonna.

Qualora l'elenco sia composto da più pagine deve essere possibile scorrere le pagine dell'elenco mediante i numeri e le frecce in basso.

Cliccando sulla scritta “Dettaglio” il sistema deve permettere l'accesso alla pagina nella quale viene mostrato il dettaglio della pratica e tutti i documenti ad essa relativi.

### 5.1.4 Le mie pratiche – dettaglio pratica

Le informazioni ed il layout indicati nelle seguenti immagini con riferimento al Cliente che attivi direttamente la pratica, sono inserite a titolo meramente esemplificativo e saranno

definiti in sede di implementazione del sistema, differenziando opportunamente i layout in relazione al soggetto visualizzante (es. Attivante, Convenuto, Segreteria del Servizio, etc.).

### CLIENTE FINALE

Cognome	Nome	Ragione sociale	Recapito cellulare	Email	ID pratica
---------	------	-----------------	--------------------	-------	------------

<b>DATI PRATICA</b>			<b>ESITO SCCE</b>		
Attivante Diretto <input type="checkbox"/>	Con delega <input checked="" type="checkbox"/>				
Dati delegato					
Cognome	Nome	Recapito cellulare	Recapito fisso	Email	Tipo delegato
Dati supporto procedura					
Sei stato aiutato da una Associazione?	Nome Associazione	CAP Associazione			
Dati Cliente					
Persona fisica <input checked="" type="checkbox"/>	Persona giuridica <input type="checkbox"/>				
Cognome	Nome	Data di nascita	Luogo di nascita	Codice Fiscale	
Dati Fornitura					
Servizio	Contratto di fornitura	POD / PDR	Tipo utenza	Cliente Multisito <input checked="" type="checkbox"/>	
Indirizzo di fornitura	Località	Comune	CAP		
Dati Controversia					
Operatore	Data invio reclamo a Op.	Risposta a reclamo	Data risposta operatore	Argomento	Valore stimato
Richieste del cliente	Disponibilità per incontro virtuale	Altra disponibilità			

<b>Allegati</b>	
Copia documento di identità del Cliente Finale	OBBLIGATORIO <input checked="" type="checkbox"/>
Copia reclamo inviato all'operatore	OBBLIGATORIO <input checked="" type="checkbox"/>
Copia risposta al reclamo (se ricevuta)	<input checked="" type="checkbox"/>
Ricevuta di avvenuto invio reclamo	<input checked="" type="checkbox"/>
Copia documento di identità del Delegato	<input checked="" type="checkbox"/>
Dichiarazioni del cliente/DELEGATO	OBBLIGATORIO <input checked="" type="checkbox"/>
Delega a transigere conferita al Delegato	<input checked="" type="checkbox"/>
Elenco POD/PDR cliente multisito	<input checked="" type="checkbox"/>
Altra documentazione ritenuta utile	<input checked="" type="checkbox"/>
Altra documentazione ritenuta utile	<input checked="" type="checkbox"/>
Altra documentazione ritenuta utile	<input checked="" type="checkbox"/>
Altra documentazione ritenuta utile	<input checked="" type="checkbox"/>
Altra documentazione ritenuta utile	<input checked="" type="checkbox"/>
Altra documentazione ritenuta utile	<input checked="" type="checkbox"/>

Download modulo
Download modulo
Download modulo

Fig.4 – Vista “Le mie pratiche-dettaglio pratica”

La sezione *esito SCCE*, i cui dettagli saranno definiti in sede di implementazione del sistema, contiene informazioni che non devono essere visualizzate dall’utente ma esclusivamente dagli operatori del Servizio (Segreteria, Responsabile, Conciliatore, ecc.).

Per maggiori dettagli si rimanda alla apposita sezione (Capitolo 6) in cui sono dettagliati i diversi profili abilitati all'utilizzo del sistema, con relative funzionalità.

## 5.2 Presentazione della Richiesta di attivazione

L'Attivante può presentare la Richiesta di attivazione del Servizio direttamente online oppure mediante modalità tradizionale (posta o fax).

### 5.2.1 Nuova pratica – Procedura ONLINE

La presentazione del Modulo Web di Richiesta di attivazione (funzione *Nuova pratica*), direttamente dal Cliente/suo Delegato determina l'apertura del fascicolo digitale.

L'utente che intende presentare la richiesta deve cliccare sul bottone Nuova pratica: il sistema a questo punto apre una nuova pagina e pone all'utente le seguenti domande.

**Le domande, le risposte indicate e le modalità di interazione con l'Attivante sono puramente indicative e dovranno essere definite in fase di progettazione di dettaglio della Piattaforma SCCE, anche ai fini di migliorare la comprensione dei quesiti da parte dell'utente (modalità user-friendly):**

1. Il Cliente Finale può attivare il Servizio?

Si ricorda che possono attivarlo i seguenti soggetti:

- a) tutti i clienti domestici (settore elettrico e gas);
- b) le PMI aventi meno di 50 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro (settore elettrico);
- c) le PMI con consumi non superiori a 50.000 metri cubi annui (settore gas);
- d) i condomini uso domestico con consumi non superiori a 200.000 metri cubi annui (settore gas).

Terminata la pubblicazione del testo, il sistema visualizza due opzioni di scelta: SI / NO. L'utente deve obbligatoriamente selezionare una sola opzione di risposta: selezionando NO il sistema riporta l'utente alla Home page personale annullando ogni altra azione, selezionando SI l'utente visualizza il quesito successivo (n. 2).

2. E' stato presentato reclamo scritto all'Operatore?

Terminata la pubblicazione del testo, il sistema visualizza due opzioni di scelta: SI / NO. L'utente deve obbligatoriamente selezionare una sola opzione di risposta: selezionando NO il sistema riporta l'utente alla Home page personale annullando ogni altra azione, selezionando SI l'utente visualizza il quesito successivo (n. 3).

3. Da quanto tempo è stato inviato il reclamo all'Operatore?

Terminata la pubblicazione del testo, il sistema visualizza due opzioni di scelta: DA MENO DI 50 GIORNI / DA OLTRE 50 GIORNI (e da meno di 1 anno) / DA OLTRE 1 ANNO. L'utente deve obbligatoriamente selezionare una sola opzione di risposta: selezionando DA MENO DI 50 GIORNI O DA OLTRE 1 ANNO il sistema riporta l'utente alla Home page personale annullando ogni altra azione; selezionando DA OLTRE 50 GIORNI l'utente visualizza il quesito successivo (n. 4).

4. La pratica può essere trattata dal Servizio?

Si ricorda che attualmente il Servizio non può trattare le seguenti controversie:

- a) relative ai soli profili tributari e fiscali;
- b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- c) per cui è pendente o è stato esperito un tentativo di conciliazione di fronte ad altro organismo ADR iscritto nell'elenco disponibile sul sito web dell'Autorità;
- d) già archiviate dal Servizio per rinuncia o mancata comparizione dell'Attivante.

Le casistiche elencate sopra potranno essere attualizzate in sede di progettazione esecutiva.

Terminata la pubblicazione del testo, il sistema visualizza due opzioni di scelta: SI / NO. L'utente deve obbligatoriamente selezionare una sola opzione di risposta: selezionando NO il sistema riporta l'utente alla Home page personale annullando ogni altra azione, selezionando l'opzione SI, lo conduce invece alla pagina di inserimento della Richiesta.

L'utente che abbia selezionato le risposte che consentono di procedere con la presentazione della Richiesta, avrà quindi a disposizione le seguenti funzioni:

1. **Tipo di procedura:** il comando permette di scegliere se, per la gestione della pratica, l'utente intende avvalersi di un Delegato;
2. **Annulla:** il sistema annulla ogni altra azione riportando l'utente alla Home page personale.

La funzione *Tipo di procedura* deve rendere possibile selezionare uno dei seguenti valori:

Campo	Codice campo	Formato	Tipo controllo	Valori disponibili
Tipo procedura	Ins1	Lista	Non può essere nullo	1. Procedura CON Delegato 2. Procedura SENZA Delegato

Se l'utente provvede a selezionare il valore **Procedura CON Delegato** e conferma la sua scelta, il sistema passa alla pagina successiva *Dati Delegato* caricando ed associando automaticamente i dati inseriti dall'utente in sede di registrazione: le informazioni presenti non devono essere modificabili in questa pagina ma solo nella pagina di modifica dei dati della registrazione (inserire cit. par. *I MIEI DATI*).

Prima di passare alla pagina successiva l'utente visualizza tutte le informazioni inserite automaticamente dal sistema: selezionando il comando *annulla* il sistema interrompe ogni altra azione riportando l'utente alla Home page personale, in alternativa l'utente potrà continuare la compilazione dei Dati Delegato come segue:

Campo	Codice campo	Formato	Tipo controllo	Valori disponibili
Che delegato sei?	Del1	Lista	Non può essere nullo	1. Associazione di consumatori/PMI 2. Rappresentante di persona giuridica 3. Avvocato 4. Amministratore di condominio 5. Altro professionista 6. Parente/amico
A quale Associazione appartieni?	Del2	Lista	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore 1 del campo Del1. In caso contrario non deve essere	1. Associazione CNCU 2. Associazione PMI con protocollo 3. Altra Associazione di consumatori/PMI

			valorizzabile. Non può essere nullo	
Denominazione Associazione	Del3	Lista	Non può essere nullo se è stato selezionato uno dei 3 valori del campo Del2	In caso di selezione del valore 1 (Associazione CNCU) o del valore 2 (Associazione PMI con protocollo) il valore è scelto da 2 elenchi proposti dal sistema (Associazione CNCU e Associazione PMI). Ciascun elenco contiene più voci. La selezione di una voce dagli elenchi deve essere confermata mediante inserimento del codice identificativo dell'Associazione CNCU/PMI con protocollo. Gli elenchi devono essere aggiornabili autonomamente da AU. In caso di selezione del valore 3 del campo precedente, è possibile inserire un testo libero e non è necessario l'inserimento di alcun codice associazione.
Inserisci CAP sede territoriale dell'Associazione	Del4	Lista o Numerico	Non può essere nullo se è stato selezionato uno dei 3 valori del campo Del2 Il numero dei valori inseriti deve essere uguale a 5	Valutare se scelto da elenco proposto da sistema o compilato manualmente

Le informazioni indicate sopra vengono recuperate in automatico dall'ultima richiesta inserita nella Piattaforma SCCE dal Delegato e sono comunque modificabili.  
Successivamente alla compilazione dei *Dati Delegato* o alla loro *conferma*, il sistema trasferisce l'utente alla pagina "*Dati Cliente*".

Se l'utente provvede a selezionare il valore **Procedura SENZA Delegato**, il sistema lo trasferisce alla pagina "*Dati supporto procedura*".  
Nella pagina *Dati supporto procedura*, l'utente deve provvedere alla compilazione dei seguenti campi:

Campo	Codice campo	Formato	Tipo controllo	Valori disponibili
Sei stato aiutato da una Associazione di clienti finali?	Dsp1	Lista	Non può essere nullo	1. SI 2. NO
Nome Associazione	Dsp2	Lista	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "SI" nel campo Dsp1. Non può essere nullo.	Scelti da elenco proposto dal sistema
Inserisci CAP sede territoriale Associazione	Dsp3	Lista o numerico	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "SI" nel campo Dsp1. Non può essere nullo.	Valutare se scelto da elenco proposto dal sistema o compilato manualmente

Funzioni:

1. **Conferma**: il sistema controlla i dati inseriti e, se superati, permette all'utente di proseguire nella compilazione dei campi successivi;

2. **Indietro**: il sistema annulla ogni altra azione riportando l'utente alla pagina precedente.

Selezionando il comando *indietro* il sistema interrompe ogni altra azione riportando l'utente alla pagina precedente, selezionando invece il comando *conferma* il sistema controlla i dati inseriti e, se superati, lo trasferisce alla pagina "*Dati cliente*".

Nella pagina *Dati Cliente*, il **Delegato del Cliente** deve provvedere alla compilazione dei seguenti campi:

Campo	Codice campo	Formato	Tipo controllo	Valori disponibili
Tipo Utente	DcDel1	Lista	Non può essere nullo	1. Persona fisica 2. Persona giuridica
Cognome	DcDel2	Testo	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcDel1. Non può essere nullo	NA
Nome	DcDel3	Testo	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcDel1. Non può essere nullo	NA
Data di nascita	DcDel4	Data (gg/mm/aaaa)	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcDel1. Non può essere nullo	Scelti da elenco proposto dal sistema (formato calendario)
Luogo di nascita	DcDel5	Lista	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcDel1. Non può essere nullo	Scelti da elenco proposto dal sistema (Comuni Italiani e Stati esteri).
Provincia	DcDel6		La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcDel1. Non può essere nullo	Valorizzato automaticamente dal sistema dopo l'inserimento del <i>Comune di nascita</i>
Regione	DcDel7		La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcDel1. Non può essere nullo	Valorizzato automaticamente dal sistema dopo l'inserimento del <i>Comune di nascita</i>
Codice Fiscale	DcDel8	Alfanumerico	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcDel1. Non può essere nullo. Coerenza con i dati inseriti nei campi dcDel2 – dcDel3 – dcDel4 – dcDel5	NA
Ragione sociale	DcDel9	Alfanumerico	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "persona giuridica" nel campo dcDel1. Non può essere nullo.	NA
Partita IVA	DcDel10		La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione	NA

			del valore "persona giuridica" nel campo dcDel1. In fase di progettazione esecutiva, verrà valutata la possibilità di inserire un controllo automatico di correttezza dell'informazione inserita	
Sede legale	DcDel11	Alfanumerico	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "persona giuridica" nel campo dcDel1	NA
Rappresentante legale	Dcf12	Testo	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "persona giuridica" nel campo dcf1 Nessun controllo	NA
Email	DcDel13	Alfanumerico	Può essere nullo	NA
Telefono cellulare	DcDel14	Numerico	Può essere nullo	NA
Telefono fisso	DcDel15	Numerico	Nessun controllo, non è obbligatorio	NA

Nella pagina *Dati cliente*, il **Cliente che agisca senza Delegato** deve provvedere alla compilazione dei seguenti campi:

Campo	Codice campo	Formato	Tipo controllo	Valori disponibili
Tipo Utente	DcClit1	Lista	Non può essere nullo	1. Persona fisica 2. Persona giuridica
Cognome	DcClit2	Testo	In caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcClit1, il dato viene acquisito in automatico dai dati di registrazione. In caso contrario non deve essere valorizzabile	NA
Nome	DcClit3	Testo	In caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcClit1, il dato viene acquisito in automatico dai dati di registrazione. In caso contrario non deve essere valorizzabile	NA
Data di nascita	DcClit4	Data (gg/mm/aaaa)	In caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcClit1, il dato viene acquisito in automatico dai dati di registrazione. In caso contrario non deve essere valorizzabile	NA
Luogo di nascita	DcClit5	Lista	In caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcClit1, il dato viene acquisito in automatico dai dati di registrazione. In caso contrario non deve essere valorizzabile	NA
Provincia	DcClit6		In caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcClit1, il dato viene acquisito in automatico dai dati di registrazione. In caso contrario non deve essere valorizzabile	NA
Regione	DcClit7		In caso di selezione del valore "persona fisica" nel campo dcClit1, il dato viene acquisito in automatico dai dati di	NA

			registrazione. In caso contrario non deve essere valorizzabile	
Codice Fiscale	DcClt8	Alfanumerico	In caso di selezione del valore “persona fisica” nel campo dcClt1, il dato viene acquisito in automatico dai dati di registrazione. In caso contrario non deve essere valorizzabile	NA
Ragione sociale	DcClt9	Alfanumerico	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore “persona giuridica” nel campo dcClt1. Non può essere nullo.	NA
Partita IVA	DcClt10		La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore “persona giuridica” nel campo dcClt1. In fase di progettazione esecutiva, verrà valutata la possibilità di inserire un controllo automatico di correttezza dell’informazione inserita	NA
Sede legale	DcClt11	Alfanumerico	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore “persona giuridica” nel campo dcClt1	NA
Rappresentante legale	DcClt12	Testo	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore “persona giuridica” nel campo dcClt1 Recuperato dalla registrazione (il compilante il Modulo Web deve essere il legale rappresentante, altrimenti dovrà utilizzare la modalità CON Delegato)	NA
Email	DcClt13	Alfanumerico	Recuperato dalla registrazione	NA
Telefono cellulare	DcClt14	Numerico	Recuperato da registrazione. Può essere nullo (apposito tooltip evidenzierà i servizi cui si può accedere soltanto inserendo il Telefono cellulare)	NA
Telefono fisso	DcClt15	Numerico	Nessun controllo, non è obbligatorio	NA

Per entrambe le tabelle indicate sopra dovranno essere disponibili le seguenti funzioni:

1. **Conferma:** il sistema controlla i dati inseriti e, se superati, permette all’utente di proseguire nella compilazione dei moduli successivi;
2. **Indietro:** il sistema annulla ogni altra azione riportando l’utente alla pagina precedente.

Selezionando il comando *indietro* il sistema interrompe ogni altra azione riportando l’utente alla pagina precedente, selezionando invece il comando *conferma* il sistema controlla i dati inseriti e, se superati, lo trasferisce alla pagina successiva (“*Dati controversia*”).

Nella pagina *Dati controversia* l’utente deve provvedere alla compilazione dei seguenti campi:

Campo	Codice campo	Formato	Tipo controllo	Valori disponibili
Operatore	Dco1	Lista	Non può essere nullo	Scelti da elenco proposto dal sistema
Data invio reclamo a operatore	Dco2	Data (gg/mm/aaaa)	Coerenza con le tempistiche previste dal Testo Integrato Conciliazione	Scelti da elenco proposto dal sistema (formato calendario). L’elenco non deve consentire la valorizzazione di date non compatibili con la disciplina del Servizio

Identificativo reclamo (attribuito dall'operatore)	Dco3	Testo	Può essere nullo	
Risposta a reclamo	Dco4	Lista	Non può essere nullo	1. NON ricevuta 2. Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente
Data risposta operatore	Dco5	Data (gg/mm/aaaa)	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore <i>Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente</i> nel campo Dco4 Non può essere nullo	Scelti da elenco proposto dal sistema (formato calendario)
Argomento	Dco6	Lista	Non può essere nullo	Scelti da elenco proposto dal sistema. Tale elenco comprende la voce "Allacciamenti" (o voce analoga da definire), la cui selezione condiziona i campi POD e PDR della pagina Dati fornitura
Valore stimato	Dco7	Alfanumerico	Nessun controllo, non è obbligatorio	NA
Descrizione	Dco8	Alfanumerico	Non può essere nullo Numero massimo di caratteri (5.000) e contatore n. caratteri disponibili rimanenti	NA
Richieste del Cliente	Dco9	Alfanumerico	Non può essere nullo Numero massimo di caratteri (5.000) e contatore n. caratteri disponibili rimanenti	NA
Disponibilità per incontro virtuale	Dco10	Lista	Non può essere nullo	1. Mattina 2. Pomeriggio 3. Tutto il giorno 4. Altro Apposito tooltip dovrà chiarire che gli incontri si svolgono dal lunedì al venerdì, negli orari indicati (es. dalle 9.00 alle 18.00) e che le disponibilità verranno tenute in considerazione, salvo esigenze organizzative del Servizio
Altra disponibilità	Dco11	Testo	Obbligatorio se selezionato "Altro" nel campo DCo10	Inserire stesso tooltip del Dco10

#### Funzioni:

1. **Conferma:** il sistema controlla i dati inseriti e, se superati, permette all'utente di proseguire nella compilazione dei moduli successivi;
2. **Indietro:** il sistema annulla ogni altra azione riportando l'utente alla pagina precedente.

Selezionando il comando *indietro* il sistema interrompe ogni altra azione riportando l'utente alla pagina precedente, selezionando invece il comando *conferma* il sistema controlla i dati inseriti e, se superati, lo trasferisce alla pagina successiva (“*Dati fornitura*”).

Nella pagina *Dati fornitura* l'utente deve provvedere alla compilazione dei seguenti campi:

Campo	Codice campo	Formato	Tipo controllo	Valori disponibili
Servizio	Dfo1	Lista	Non può essere nullo	1. Elettrico 2. Gas 3. Elettrico + Gas 4. Prosumer
Contratto di fornitura	Dfo2	Lista	Non può essere nullo	In caso di selezione del valore <i>Elettrico</i> nel campo Dfo1: 1. Mercato Libero 2. Mercato Tutelato 3. Salvaguardia 4. Info non disponibile In caso di selezione del valore <i>Gas</i> nel campo Dfo1: 1. Mercato Libero 2. Mercato Tutelato 3. FUI 4. Default 5. Info non disponibile In caso di selezione del valore <i>Elettrico + Gas</i> nel campo Dfo1: 1. Mercato Libero In caso di selezione del valore <i>Prosumer</i> nel campo Dfo1: 1. Ritiro dedicato 2. Scambio sul posto 3. Altro
Tipo utenza	Dfo3	Lista	Non può essere nullo	1. Domestica 2. Non domestica
Sei un cliente multisito?	Dfo4	Lista	Non può essere nullo. Se l'utente seleziona il valore “SI”, nell'ultima sezione da compilare (“Allegati”) deve essere obbligatoriamente inserito l'allegato “Elenco POD/PDR cliente multisito”.	1. SI 2. NO
POD	Dfo5	Alfanumerico	La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore “elettrico” o “elettrico + gas” nel campo Dfo1  Può essere nullo esclusivamente in caso di selezione	NA

			<p>della voce "Allacciamenti" (o voce analoga da definire), nel campo "Argomento" della pagina "Dati controversia"</p> <p>Il testo deve iniziare con IT0</p> <p>Il campo deve contenere non meno di 14 e non più di 15 caratteri</p>	
PDR	Dfo6	Alfanumerico	<p>La compilazione del campo si abilita solo in caso di selezione del valore "gas" o "elettrico + gas" nel campo Dfo1</p> <p>Può essere nullo esclusivamente in caso di selezione della voce "Allacciamenti" (o voce analoga da definire), nel campo "Argomento" della pagina "Dati controversia"</p> <p>Il campo deve contenere 14 caratteri</p>	NA
Indirizzo di fornitura	Dfo7	Alfanumerico	Non può essere nullo	
Località	Dfo8	Testo	Dato non obbligatorio	
Comune di fornitura	Dfo9	Lista	Non può essere nullo	Scelti da elenco proposto dal sistema (Comuni Italiani).
Provincia	Dfo10		Non può essere nullo	Valorizzato automaticamente dal sistema dopo l'inserimento del <i>Comune di fornitura</i>
Regione	Dfo11		Non può essere nullo	Valorizzato automaticamente dal sistema dopo l'inserimento del <i>Comune di fornitura</i>
CAP	Dfo12	Lista	Non può essere nullo	Valorizzato automaticamente dal sistema dopo l'inserimento del <i>Comune di fornitura</i>

Funzioni:

- 1. Ricerca del Comune di fornitura:** viene effettuata da una funzione di auto completamento del campo che si avvia non appena digitate le prime tre lettere della denominazione del Comune e che si restringe sempre di più quando si aggiungono ulteriori lettere. Per rendere univoca la denominazione del Comune deve essere

- giustapposta la sigla della Provincia di appartenenza. I campi Regione, Provincia e CAP verranno compilati automaticamente una volta scelto il *Comune di fornitura*;
2. **Conferma:** il sistema controlla i dati inseriti e, se superati, permette all'utente di proseguire nella compilazione dei moduli successivi;
  3. **Indietro:** il sistema annulla ogni altra azione riportando l'utente alla pagina precedente.

Selezionando il comando *indietro* il sistema interrompe ogni altra azione riportando l'utente alla pagina precedente, selezionando invece il comando *conferma* il sistema controlla i dati inseriti e, se superati, lo trasferisce alla pagina successiva ("*Allegati*").

Nella pagina *Allegati* l'utente deve inserire gli Allegati. Di seguito vengono elencati i campi, il loro tipo ed i controlli che vengono effettuati (elencazione da intendersi a titolo meramente esemplificativo):

Campo	Codice	Tipo	Controlli
Copia documento di identità, <u>in corso di validità</u> , del Cliente	All1	File	Non può essere nullo. L'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Copia reclamo inviato all'operatore	All2	File	Non può essere nullo. L'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Copia risposta dell'operatore al reclamo	All3	File	Il campo è selezionabile se è stato selezionato <i>Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente</i> nel campo Dco4: in questo caso non può essere nullo e l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo	All4	File	Se selezionato, l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Copia documento di identità, <u>in corso di validità</u> , del Delegato	All5	File	Il campo è selezionabile se è stato selezionato <i>Procedura CON Delegato</i> nel campo Ins1: in questo caso non può essere nullo e l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Dichiarazioni del Cliente/Delegato	All6	File	Non può essere nullo. Il template deve essere accessibile dalla pagina e l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Copia delega a transigere	All7	File	Il campo è selezionabile se è stato selezionato <i>Procedura CON Delegato</i> nel campo Ins1: in questo caso non può essere nullo. Il template deve essere accessibile dalla pagina e l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Elenco POD/PDR cliente multisito	All8	File	L'allegato è obbligatorio in caso di selezione del valore SI nel campo Dfo4 e l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Ulteriori documenti utili	All9	File	Se selezionato, l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Ulteriori documenti utili	All10	File	Se selezionato, l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Ulteriori documenti utili	All11	File	Se selezionato, l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Ulteriori documenti utili	All12	File	Se selezionato, l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito
Ulteriori documenti utili	All13	File	Se selezionato, l'allegato deve essere obbligatoriamente inserito

Funzioni:

1. **Indietro**: il sistema annulla ogni altra azione riportando l'utente alla pagina precedente;
2. **Allega**: per allegare un documento;
3. **Download template**: per scaricare un template preimpostato;
4. **Elimina**: per eliminare un documento allegato;
5. **Bozza**: per salvare (senza invio al Servizio) le informazioni inserite;
6. **Stampa**, per stampare tutte le informazioni inserite nel Modulo Web;
7. **Invia**: il sistema controlla i dati inseriti e, se superati, permette l'invio della pratica al Servizio.

Cliccando su *Allega* è possibile allegare alla pratica un documento, l'utente deve scegliere il file da aggiungere. La dimensione complessiva di tutti file allegati deve essere inferiore a 15MB e le estensioni consentite sono .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .jpg, .png, .mp3, .wav, .mwa, .MOV.

Cliccando su *Download template*, funzione posizionata di fianco agli allegati di cui ai codici All6 - All7 – All8, è possibile accedere ad un un modello di testo per agevolare l'utente nella compilazione degli allegati obbligatori. Tale modello potrà essere compilabile a video ed inviabile soltanto dopo apposizione della firma, qualora richiesta (es. All6 e All7).

Cliccando su *Elimina* è possibile eliminare un documento precedentemente allegato.

Cliccando su *Bozza* la Piattaforma SCCE memorizza le informazioni inserite nel Modulo e le rende disponibili all'utente (compilante il Modulo) per il successivo completamento, stampa e invio. Qualora il Modulo si sviluppi su più pagine, questa funzionalità dovrà essere presente su tutte le pagine.

Cliccando su *Invia* vengono effettuati i controlli e, se sono superati, la pratica viene inoltrata pratica al Servizio.

La pratica viene inviata al Servizio solo alla fine della sequenza dell'ultima pagina e se sono stati superati tutti i controlli. Le pagine che prevedono i controlli, quando non sono superati, segnalano all'utente gli errori in modo che possa provvedere alla correzione.

Dopo il completamento dell'invio della pratica al Servizio, il sistema predispone automaticamente un file .pdf mediante la "stampa virtuale" di tutte le pagine precedenti includendo nel medesimo file .pdf i file che l'utente ha allegato alla pratica. La Piattaforma apre automaticamente una nuova pratica, riporta il numero pratica sulla prima pagina del Modulo e invia il documento al protocollo.

L'utente riceve un messaggio automatico di conferma di avvenuto invio della pratica con indicazione del numero pratica. Nel caso in cui alla pratica sia associato un delegato, il messaggio di conferma viene inviato solo a quest'ultimo.

Nella sua area personale, l'utente potrà visualizzare i Moduli (e gli allegati) inviati, con evidenza di data e ora di invio, del numero pratica e del relativo stato.

Il file .pdf, dopo aver ricevuto il numero di protocollo dal Servizio, compare tra i documenti "Inviati" nella sezione "Elenco documenti" della pagina "Dettaglio pratica" raggiungibile dall'interno della pagina "Le mie pratiche".

## 5.2.2 Le mie pratiche – Nuova pratica – Procedura OFFLINE

Le richieste di attivazione del servizio pervenute attraverso la posta ordinaria o il fax, complete di tutte le informazioni obbligatorie per l'ammissibilità della richiesta e protocollate, vengono inserite nel sistema dalla Segreteria che provvede contestualmente alla registrazione dell'utente Attivante ed all'inserimento nella Piattaforma SCCE delle informazioni contenute nella richiesta.

Tale inserimento determina l'apertura di una nuova pratica.

La Segreteria invia quindi, ai recapiti indicati dal cliente finale, una comunicazione contenente l'invito a regolarizzare la pratica (v. ammissibilità).

L'attivante dovrà provvedere a regolarizzare la pratica accedendo alla Piattaforma SCCE con lo username e la password temporanea comunicati dalla Segreteria entro 17 giorni (parametrizzabili) dall'invio della richiesta di regolarizzazione, pena la chiusura automatica della pratica per *mancata regolarizzazione*.

Una volta espletata l'attività (primo accesso), la richiesta segue la stessa procedura prevista per le pratiche inviate online.

## 5.3 Gestione pratiche

**Di seguito vengono descritte le fasi del processo ed anticipati, a mero titolo esemplificativo, alcuni parametri (stati, tempi, etc.) e dettagli funzionali che dovranno essere oggetto di finalizzazione anche in funzione dell'evoluzione del quadro regolatorio in atto.**

### 5.3.1 Premessa

Tutte le pratiche vengono gestite dal Servizio utilizzando la Piattaforma SCCE, in funzione di una serie di "stati" di seguito illustrati.

La Piattaforma dovrà permettere la creazione di un **fascicolo** per ciascuna pratica e rendere disponibili appositi **report** e **code di lavorazione** definiti in base a parametri pre-stabiliti (es. stati della pratica, azioni tipizzate, decorso termini, documenti in ingresso).

La lavorazione dei documenti inseriti nelle pratiche avviene successivamente alla protocollazione.

I nuovi documenti inseriti nel fascicolo o le azioni rilevanti sullo stesso dovranno essere segnalati dal sistema al destinatario, sia mediante coda di lavorazione, sia mediante alert inviato all'e-mail di registrazione del destinatario; quest'ultimo (alert) potrà essere disabilitato dal destinatario.

Per consentire la tempestiva lavorazione (es. in caso di assenza del destinatario interno), ogni coda deve essere visualizzabile dal Responsabile del Servizio e dal Supervisore.

I cambi di stato devono conservare lo stato di partenza, lo stato di arrivo, la data/ora di cambio stato, la causale del cambio di stato e il soggetto che ha effettuato l'operazione che ha generato il cambio di stato (es. inserimento documento); i cambi di stato automatici (es. per decorrenza termini) indicheranno la "Piattaforma SCCE" come il soggetto che ha effettuato l'operazione. Si precisa l'esigenza di conservare lo storico di tutti i cambi di stato della pratica.

La Figura che segue sintetizza, *a titolo esemplificativo*, il processo di lavorazione del Servizio Conciliazione elencandone gli stati, con l'avvertenza che il numero degli stessi ed i dettagli indicati potranno essere modificati in ottemperanza alle modifiche regolatorie in corso e alla progettazione di dettaglio che verrà effettuata.

Si precisa che il sistema deve consentire:

- 1) alla Segreteria la modifica manuale dello stato in particolari circostanze (es. a seguito di rinuncia la Segreteria sposterà la pratica nello stato "Conclusa", quale che sia lo stato di partenza);
- 2) la creazione automatica, in ogni stato del processo, di un'apposita coda di lavorazione "In attesa Autorità" (visualizzabile dalla stessa mediante il profilo di Supervisore).

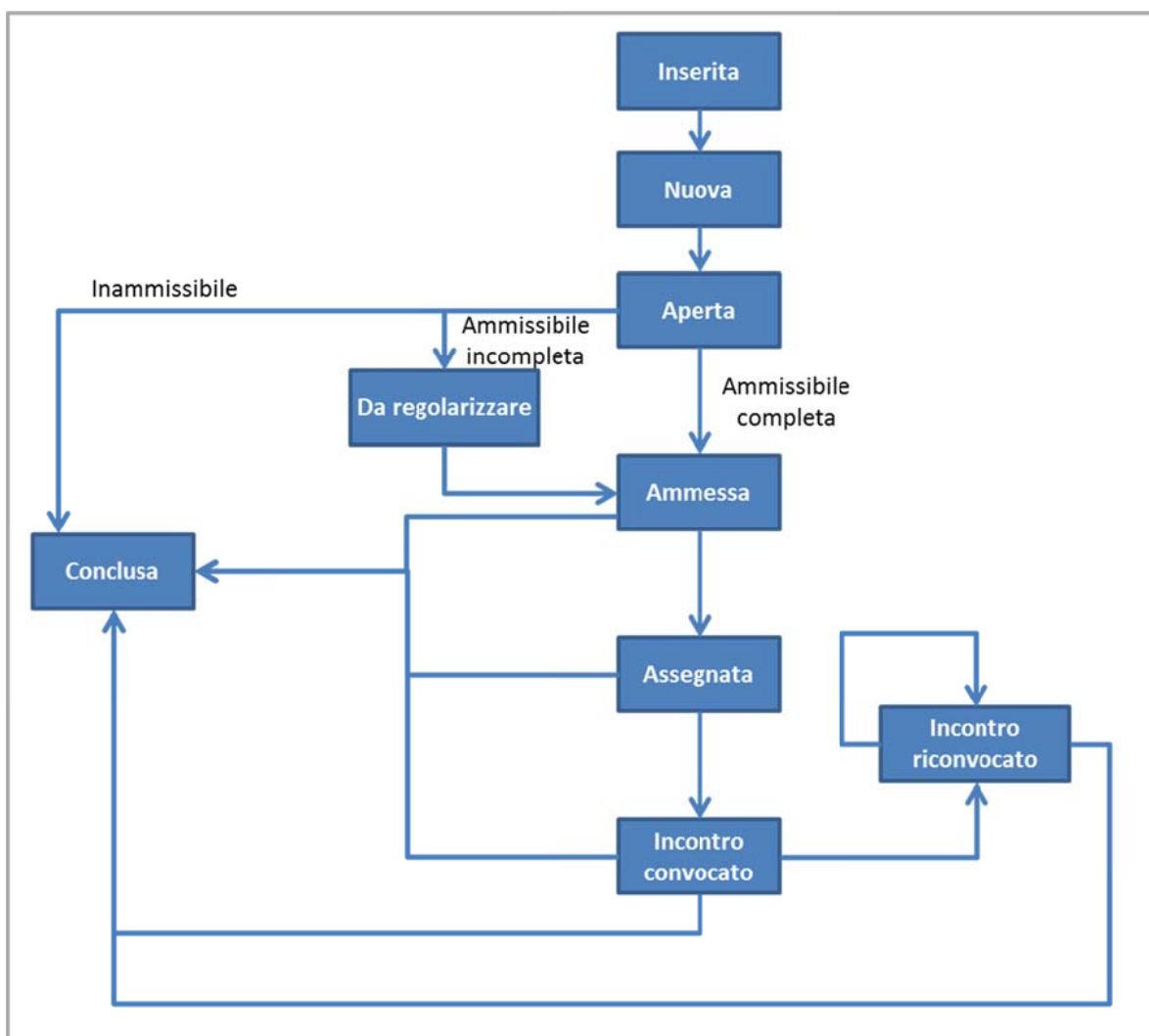


Fig. 5 – Schema degli stati di una pratica

I paragrafi che seguono forniscono la descrizione di dettaglio delle attività svolte nel corso della gestione delle pratiche.

Si precisa che nei paragrafi che seguono vengono citati i documenti, già in parte pre-compilati con alcuni dati rilevanti della pratica in format predefiniti, che il sistema dovrà mettere a disposizione della Segreteria del Servizio e dei Conciliatori.

### 5.3.2 **Acquisizione pratica a sistema**

La pratica *inserita in Piattaforma SCCE* dall'Attivante si trova nello stato **"Inserita"**; successivamente alla protocollazione passa allo stato **"Nuova"**.

La pratica *ricevuta mediante canale offline* e protocollata verrà inserita a sistema direttamente nello stato "Nuova", unitamente alla registrazione (da parte della Segreteria del Servizio) del relativo utente (Cliente Attivante): la Segreteria provvederà al data entry delle informazioni di tale pratica e l'informazione "Offline" dovrà essere prodotta in automatico nell'apposito campo pratica.

### 5.3.3 **Verifica ammissibilità e completezza**

La pratica che si trova nello stato "Nuova" successivamente allo smistamento alla risorsa di Segreteria (**"Owner"**) per la prima lavorazione assume lo stato **"Aperta"**, con indicazione nominativa del relativo Owner.

Lo smistamento potrà essere effettuato direttamente dalla risorsa di Segreteria (auto-smistamento) oppure dal Responsabile.

Una pratica in stato "Aperta" può essere **ammissibile, inammissibile o incompleta**.

Una pratica è **inammissibile** se già presente a sistema oppure se priva dei requisiti minimi richiesti dalla Regolazione.

A fronte di pratica inammissibile, l'Owner ne traccia la ragione di inammissibilità e il sistema propone l'azione (il documento pre-compilato *Verbale di inammissibilità*) che l'Owner dovrà accettare o modificare.

Il Verbale è proposto all'Owner da un elenco di modelli/template pre-compilati in automatico con i dati della pratica (es. dati Cliente, Nome Operatore, etc.) e con la data di effettuazione dell'operazione.

L'accettazione da parte dell'Owner del "Verbale di inammissibilità" produce il cambio di stato da "Aperta" a "Conclusa" e gli ulteriori automatismi indicati nella tabella 3 seguente.

Una pratica **ammissibile** può essere completa o incompleta.

Se la pratica è incompleta, la Segreteria invita l'Attivante a regolarizzare mediante l'azione *Richiesta di regolarizzazione* (documento pre-compilato proposto dal sistema), la cui accettazione da parte dell'Owner produce il cambio di stato da "Aperta" a **"Da regolarizzare"**.

Qualora sulla pratica "Da regolarizzare" vengano inseriti documenti in ingresso (IN) dall'Attivante, la pratica andrà nell'apposita "coda di lavorazione".

Se la pratica non viene regolarizzata completamente, la Segreteria potrà eventualmente inviare solleciti/altre comunicazioni all'Attivante. Questa possibilità resterà attiva per 30 giorni (dato parametrizzabile) dalla data di assunzione dello stato "Da regolarizzare", scaduti i quali la pratica passa nello stato "Conclusa", con esito "Inammissibile" non regolarizzata.

Se dalla documentazione prodotta in sede di regolarizzazione deriva l'inammissibilità della pratica, la Segreteria procederà all'indicazione della ragione di inammissibilità e il sistema produrrà l'azione *Verbale di Inammissibilità*, come sopra.

A fronte di pratica ammissibile e completa (*ab origine* o a seguito di regolarizzazione) la Segreteria procederà alla prenotazione dell'incontro ed all'azione *Avvio procedura* nei confronti di Attivante e Convenuto.

### Casistiche particolari

- 1) *Smistamento pratiche inevase nei termini*. E' da prevedere una funzionalità che, se attivata, consenta che la pratica torni nello stato "Nuova" con coda di lavorazione "Da rismistare" a fronte del superamento del termine di lavorazione fornito all'Owner (parametrizzabile).
- 2) *Pratica inammissibile*. La Piattaforma SCCE dovrà consentire all'Owner di verificare che la pratica sia già presente nel sistema (c.d. *pratica Riproduttiva*) attraverso un *marker* che evidenzi la presenza di una precedente pratica con stesso Codice Fiscale/Partita IVA, stesso Operatore, stesso indirizzo di fornitura e stesso POD/PDR (ove disponibili).
- 3) *Inserimento pratiche Offline*. Le pratiche presentate *offline* vengono trattate come pratiche *incomplete*, con apposita comunicazione da parte della Segreteria che viene inviata all'Attivante *offline* ed inserita nel fascicolo (producendo il relativo automatismo da "Aperta" a "Da regolarizzare").

### 5.3.4 Prenotazione primo incontro e gestione eventuali incontri successivi

Il primo incontro deve svolgersi entro 30 giorni (termine parametrizzabile, ad esempio riducibile a 15 in caso d'urgenza – c.d. termine breve) dalla data di protocollazione della pratica completa o dalla data di regolarizzazione della pratica incompleta e non prima di 10 giorni dalla comunicazione di Avvio procedura alle Parti.

A tal fine, il sistema dovrà:

- guidare la convocazione sulla base della disponibilità dell'Attivante (Cliente o suo Delegato) inserita nel Modulo Web e/o risultante dagli incontri già programmati per il medesimo Attivante (es. Delegato attivo su più pratiche);
- proporre la data d'incontro parametrizzandola alle tempistiche in coerenza con quanto previsto dalla normativa applicabile (ad esempio, il 15° giorno successivo alla data di inserimento o di regolarizzazione pratica in caso di primo incontro da convocare nel termine di 30 giorni ovvero il 10° giorno in caso di procedura d'urgenza con primo incontro da convocare entro 15 giorni). Il sistema non consentirà la fissazione del primo incontro in data non compatibile con l'intervallo previsto dalla normativa;
- assegnare all'incontro in automatico una stanza virtuale senza necessità, per l'Owner, di doverla selezionare da un elenco di stanze disponibili. Qualora – in casi eccezionali - l'incontro avvenga in modalità diversa dalla stanza virtuale (es. *call conference*), tale assegnazione non dovrà avvenire.

La data/ora proposta dal sistema verrà confermata dall'Owner della pratica e contestualmente la pratica passerà dallo stato "Aperta" o "Da regolarizzare" allo stato "**Ammessa**", coda di lavorazione "Da avviare".

Il sistema terrà traccia di data e ora di tutti gli incontri.

Se **prima del primo incontro** viene inserita nuova documentazione sulla pratica, il sistema informerà l'Owner e il Conciliatore (ove esistente) della presenza di nuova documentazione con idonea coda di lavorazione.

Se la nuova documentazione è una richiesta di **rinvio incontro** (tipo documento “Richiesta rinvio”), l’Owner ne valuta la fattibilità e procede ad una eventuale nuova convocazione. A tal fine il sistema indicherà e terrà traccia del soggetto richiedente il rinvio, proporrà le date utili (v. parametri per fissazione primo incontro) e l’Owner selezionerà la data di nuova convocazione primo incontro.

A seguito di tale selezione il sistema invierà ai soggetti attivi sulla pratica un documento di nuova convocazione e lo stato della pratica resterà immutato.

L’Owner potrà cambiare il “tipo documento”, qualora erroneamente selezionato dal soggetto che lo ha inserito nel fascicolo (es. da “Documento generico” a “Richiesta di rinvio”).

Se **successivamente allo svolgimento del primo incontro viene inserita nuova documentazione sulla pratica**, il sistema informerà l’Owner e il Conciliatore (Interno o Esterno - si veda il Paragrafo 6.2.3) della presenza di nuova documentazione con idonea coda di lavorazione.

Se la nuova documentazione è una richiesta di **rinvio dell’incontro successivo al primo e concordato tra le Parti** (tipo documento “Richiesta rinvio”), l’Owner (in caso di pratica assegnata a Conciliatore Esterno) o il Conciliatore Interno ne valuta la fattibilità e procede ad una eventuale riconvocazione. Il sistema procederà come già previsto per il rinvio del primo incontro.

Gli incontri di norma si svolgeranno in stanza virtuale, salvo sia necessario procedere in *conference call* telefonica o altra modalità che venga prevista dalla normativa.

### 5.3.5 Avvio procedura

La Segreteria, avendo individuato la data di primo incontro, produrrà l’azione **Avvio procedura** ad Attivante e Convenuto entro 7 giorni dalla presentazione (pratica regolare *ab origine*) o dalla regolarizzazione (pratica irregolare *ab origine* e successivamente regolarizzata). L’avvio nei confronti del Convenuto è differenziato a seconda che questi abbia o meno risorse abilitate con profilo di Segreteria Operatore (v. Paragrafo 6.1.5.).

L’azione *Avvio procedura* è proposta da sistema per l’accettazione da parte dell’Owner, con dati rilevanti pre-compilati in automatico (incluso la data del primo incontro).

Tale selezione non determinerà il passaggio di stato (la pratica resta in “Ammessa”) ma il mero cambio di coda di lavorazione, differenziata a seconda che il Convenuto sia o meno *obbligato ad aderire*.

Se il Convenuto è **obbligato** ad aderire, la coda di lavorazione sarà Ammessa “Da assegnare”.

Se il Convenuto **non è obbligato** ad aderire, la coda di lavorazione sarà Ammessa “Avviata”.

Qualora il **Convenuto - obbligato o meno - sia abilitato** alla Piattaforma con apposita Segreteria Operatore, riceverà l’azione *Avvio procedura* attraverso una notifica e-mail e potrà accedere al fascicolo per visualizzare la documentazione, inserire documenti (inclusa la richiesta di convocazione del Distributore) ed effettuare attività (es. identificazione del proprio Rappresentante sulla pratica). Nel caso in cui la Segreteria del Convenuto sia “domiciliata”, ovvero abbia risorse dedicate alla gestione di pratiche con determinate caratteristiche (quali ad esempio pratiche di clienti domestici/non domestici,

settore elettrico/gas), l'invio avverrà in automatico alla competente risorsa dell'Operatore Convenuto, in base alle informazioni presenti sul fascicolo della pratica.

Il Convenuto **abilitato** potrà indicare il proprio Rappresentante sulla pratica. Se l'Operatore non obbligato aderisce (inserendo il documento tipico o effettuando l'azione idonea – v. sopra), la pratica passa dalla coda "Avviata" alla coda di lavorazione Ammessa "Da assegnare".

Qualora invece il **Convenuto - obbligato o meno - non sia abilitato** alla Piattaforma SCCE l'Owner, dopo aver effettuato l'azione *Avvio procedura*, lo contatterà con modalità esterne alla Piattaforma SCCE, invitandolo ad abilitarsi.

Se il Convenuto **non obbligato non aderisce nel termine** previsto dalla normativa del Servizio, la pratica passerà nella coda Ammessa "Termine adesione scaduto" e il sistema proporrà all'Owner la relativa azione (documento pre-compilato) *Verbale di archiviazione*: l'Owner accetterà tale documento (con possibilità di modifica) che viene inviato all'Attivante con gli opportuni automatismi. La pratica passa nello stato Conclusa.

L'informazione che il Convenuto sia o obbligato o non sia obbligato dovrà risultare dall'anagrafica Operatori (v. Paragrafo 6.3.1) e dovrà essere utilizzata dal sistema per la corretta elaborazione delle code di lavorazione.

Successivamente alla ricezione dell'azione *Avvio procedura* ed entro il primo incontro di conciliazione, il Convenuto potrà richiedere al Servizio la *convocazione del Distributore* (v. Paragrafo 6.1.5).

### 5.3.6 Assegnazione a Conciliatore

La Piattaforma SCCE dovrà contenere un'anagrafica dei Conciliatori del Servizio, distinti in **Conciliatori Interni** (ad AU) e **Conciliatori Esterni** (v. Paragrafo 6.3.1).

Per ogni Conciliatore deve essere gestita una relazione tra le informazioni presenti in anagrafica (es. disponibilità) ed a sistema (es. n. pratiche assegnate-in corso, numero pratiche assegnate-concluse).

In particolare, il sistema dovrà fornire l'**elenco dei Conciliatori** disponibili per il giorno e la data fissata per i singoli incontri ed ai quali dunque poter assegnare la pratica, utilizzando i seguenti criteri (elencati a mero titolo esemplificativo), con l'obiettivo di bilanciare il numero di pratiche assegnate a ciascun Conciliatore:

1. Numero pratiche assegnate-in corso (prevalente) o "portafoglio pratiche"
2. Conciliatore Interno/Esterno
3. Data inizio operatività con Servizio Conciliazione
4. Numero pratiche assegnate-concluse
5. Incompatibilità con la pratica da assegnare (ostativo)
6. Specializzazione coerente con la pratica da assegnare (ostativo)
7. Disponibilità coerente con la pratica da assegnare (ostativo)
8. Stato del Conciliatore solo attivo (es. i Conciliatori inattivi, cessati, non dovranno essere proposti).

In base a tali parametri, il sistema proporrà all'Owner un **elenco Conciliatori** in ordine di priorità di assegnazione, numero pratiche in corso e contenente le informazioni indicate sopra (punti da 1 a 4).

La selezione di un determinato Conciliatore su una determinata pratica produrrà il passaggio dallo stato "Ammessa" allo stato "**Assegnata**" e la pratica entrerà nella coda "In attesa Conciliatore", per la verifica di eventuali incompatibilità da parte del Conciliatore.

L'Owner:

- successivamente all'accettazione della pratica da parte del Conciliatore (mediante azione a sistema che determina il passaggio della pratica nella coda "Incontro da programmare"), invierà ad Attivante e Convenuto la comunicazione con indicazione del Conciliatore assegnato e la pratica passerà nello stato "**Incontro convocato**";
- alla ricezione della risposta negativa del Conciliatore o al decorso del termine di due giorni dall'assegnazione senza risposta (un giorno in caso d'urgenza), riassegnerà la pratica ad altro Conciliatore (la coda resterà immutata "In attesa Conciliatore").

Il Conciliatore assegnatario può accedere alla pratica, visualizzare tutti i documenti in essa contenuti, inserire a sua volta documenti e partecipare all'incontro virtuale.

Lo stato della pratica resterà immutato qualora in corso di gestione sia necessario procedere ad una riassegnazione della stessa ad altro Conciliatore.

### **5.3.7 Convocazione Distributore (eventuale)**

La richiesta di convocazione Distributore effettuata dal Convenuto prima del primo incontro (mediante inserimento di documento nel fascicolo), sarà segnalata all'Owner mediante la coda di lavorazione "Ammessa" "Doc Convenuto da verificare", prevalente sulle altre code.

L'Owner convocherà il Distributore entro due giorni (termine parametrizzabile) dalla relativa richiesta del Convenuto. La convocazione avverrà sulla Piattaforma (se il Distributore è abilitato) oppure offline (se non abilitato), mediante selezione a sistema del Distributore convenuto (da anagrafica Autorità).

Qualora **il Distributore convocato abbia proprie risorse abilitate alla Piattaforma SCCE**, la selezione del Distributore da parte dell'Owner produrrà in automatico l'invio a tale soggetto dell'azione *Convocazione*, precompilata dal sistema coi dati rilevanti (es. nome Attivante, Nome Convenuto, data e ora dell'incontro).

Qualora **il Distributore convocato non abbia proprie risorse abilitate alla Piattaforma SCCE** l'Owner, dopo aver depositato nel fascicolo l'azione *Convocazione* (sempre precompilata dal sistema coi dati rilevanti), lo contatterà con modalità esterne alla Piattaforma SCCE, invitandolo ad abilitarsi.

### **5.3.8 Esito dell'incontro**

Il sistema terrà traccia della tipologia dell'incontro (es. avvenuto in stanza virtuale o in conference call), sia che si tratti di primo incontro (stato pratica "Incontro convocato") o di incontri successivi (stato pratica "Incontro riconvocato").

Il primo incontro potrà essere rinviato su richiesta motivata di una Parte e dovrà essere convocato nuovamente entro il termine perentorio previsto dalla disciplina (30 giorni o altro termine parametrizzabile).

La richiesta di rinvio è consentita a ciascuna Parte una sola volta su ogni ciascuna procedura. In caso di procedura d'urgenza, l'incontro non è rinviabile dalle Parti.

L'Owner sarà informato, da apposita coda, dell'esistenza di un nuovo documento sulla pratica ("Richiesta di rinvio" o documento generico) e dovrà tracciare sia il soggetto richiedente il rinvio (ai fini di inibire successive richieste di rinvio ad opera del medesimo soggetto), sia la motivazione del rinvio.

Il sistema **non consentirà** l'inserimento di documenti qualificati come "Richiesta di rinvio" da parte del soggetto che lo abbia già effettuato una volta; l'Owner dovrà quindi rinominare i documenti "generici" contenenti impropriamente una richiesta di rinvio, al fine di attivare tale funzionalità.

La facoltà di rinominare come "Richiesta di rinvio" un documento è consentita al solo Owner e non al Conciliatore.

In caso di richiesta di **rinvio ammissibile** (v. sopra), l'Owner fisserà una nuova data e convocherà un nuovo incontro inviando apposita comunicazione ai soggetti coinvolti. La richiesta di rinvio non influisce sullo stato della pratica:

- se il rinvio riguarda il primo incontro, la pratica resta nello stato "Incontro convocato";
- se il rinvio riguarda un incontro successivo al primo, la pratica resta nello stato "Incontro riconvocato".

Qualora il primo incontro sia rinviato, dovrà essere convocato nuovamente entro 7 giorni dalla data rinviata: il sistema non consentirà nuova convocazione in date non compatibili con tale termine.

Il sistema dovrà mantenere lo storico dei rinvii, con indicazione del richiedente e della motivazione di rinvio, fornendo evidenza dei casi in cui il rinvio riguardi il *primo incontro*. Tali informazioni devono essere reportizzabili.

Successivamente all'effettuazione dell'incontro, il Conciliatore assegnatario può:

1. **Aggiornare l'incontro a nuova data** selezionandola a sistema: l'operazione di selezione produce l'azione *Verbale di aggiornamento* (precompilato e standard, con indicazione nuova data), inviata alle Parti, e lo stato diviene "Incontro Riconvocato".

Qualora nel corso del Primo incontro sia stato richiesto di convocare il Distributore, il Conciliatore dovrà selezionare con apposita *azione a sistema* il Distributore da convocare e precisarlo nel *Verbale*.

**Il Distributore con proprie risorse abilitate alla Piattaforma SCCE**, sarà convocato in automatico da sistema (convocazione precompilata con dati rilevanti, quali ad esempio nome Attivante, Nome Convenuto, data e ora dell'incontro).

A fronte invece di un **Distributore non abilitato alla Piattaforma SCCE**, l'Owner contatterà il Distributore con modalità esterne alla Piattaforma SCCE, invitandolo ad abilitarsi.

I **Verbali di aggiornamento** saranno visibili dall'Owner in apposita coda di lavorazione, ai fini della convocazione del Distributore.

L'aggiornamento incontro può essere fatto più volte (negoziazione prolungata) entro il termine di lavorazione della pratica (v. paragrafo seguente).

2. Inserire il documento **Proposta del Conciliatore** disponibile per la firma delle Parti (firma digitale – v. Paragrafo 6.3.10) nei 7 giorni decorrenti dall'inserimento nel fascicolo.

La pratica passa quindi nella coda "In attesa firma" visualizzabile da Parti, Conciliatore ed Owner.

Allo scadere dei 7 giorni senza inserimento di documenti nel fascicolo la pratica passa nello stato "Conclusa" con esito "Negativo".

Qualora entro i 7 giorni venga inserito un documento sulla pratica, la coda di lavorazione cambia in "In attesa validazione", visualizzabile dal Conciliatore Interno o dall'Owner (in caso di Conciliatore Esterno) che verificherà il contenuto del documento e procederà all'azione opportuna nei successivi due giorni (es. modifica stato pratica in "Conclusa" esito Positivo o esito Negativo).

Apposite code di lavorazione daranno evidenza all'Owner delle pratiche in cui la coda "In attesa validazione" superi il termine di 7 giorni indicato.

3. Inserire nel fascicolo il documento "**Verbale SI accordo**" firmato dalle Parti e dal Conciliatore con firma digitale; la pratica passa nello stato "Conclusa" con esito "Positivo".
4. Inserire nel fascicolo il documento "**Verbale NO accordo**" firmato dal solo Conciliatore con firma digitale; la pratica passa nello stato "Conclusa" con esito "Negativo".

Qualora il Conciliatore non effettui alcuna delle azioni indicate, allo scadere del secondo giorno (tempistica parametrizzabile) dalla data dell'incontro il sistema invierà un sollecito al Conciliatore con richiesta di inserire l'esito.

Qualora nei due giorni successivi non venga inserito alcun esito, la pratica passerà nella coda di lavorazione "Attesa esito Incontro", visualizzabile dall'Owner.

### **5.3.9 Termine ordinario e Proroga**

La procedura deve svolgersi in un tempo ordinario di **90 giorni** decorrenti dalla presentazione della pratica (pratica completa ab origine) o dalla regolarizzazione (pratica incompleta ab origine).

Al **sessantesimo giorno** il sistema invia in automatico un **alert** alle Parti e al Conciliatore per evidenziare l'imminente scadenza.

Le Parti possono chiedere congiuntamente la **proroga** per un termine massimo di ulteriori 30 giorni mediante inserimento di un documento "Richiesta proroga", ad opera di ciascuna di esse, oppure mediante azione a sistema (selezione del campo "proroga" con indicazione del numero di giorni di proroga fino a un massimo di 30) effettuata dal Conciliatore in corso d'incontro.

La selezione del campo "proroga" determina l'azione automatica "Proroga" (documento precompilato dal sistema con dati standard es. indicazione nuovo termine di scadenza), inviata alle Parti.

La richiesta ad opera delle Parti genera una coda di lavorazione per l'Owner (Conciliatore Esterno) o per il Conciliatore Interno, che potrà selezionare il campo "Proroga": la selezione determinerà gli automatismi descritti sopra.

La proroga può essere concessa dall'Owner o dal Conciliatore anche senza richiesta delle Parti.

Le pratiche senza incontro fissato negli ultimi 30 giorni di durata (ordinaria o prorogata) sono oggetto di apposita coda di lavorazione per l'Owner (Conciliatore Esterno) o per il Conciliatore Interno, che provvederà alla riconvocazione.

**Dieci giorni** prima della scadenza del termine ordinario (se non è stata richiesta proroga) o del termine prorogato senza inserimento di un verbale di accordo o senza incontro riconvocato, la pratica passerà nella coda di lavorazione "Termine in scadenza" visualizzabile dal Conciliatore (per l'eventuale riconvocazione o per l'inserimento del verbale appropriato) e dall'Owner.

### **5.3.10 Attività post chiusura: Questionario di valutazione**

Successivamente alla chiusura della pratica (stato "Conclusa") il sistema invia in automatico all'Attivante ed al Rappresentante Operatore (ove presente sulla pratica) una richiesta di compilazione del Questionario di valutazione.

Sono previste due tipologie di Questionario:

1. Questionario breve: l'invito alla compilazione si attiva successivamente al passaggio della pratica nello stato "Conclusa" con esito "No adesione Operatore";
2. Questionario esteso: l'invito alla compilazione si attiva successivamente al passaggio della pratica nello stato "Conclusa" con esito "Positivo" (si accordo) o "Negativo" (no accordo).

Per entrambi i Questionari, l'invito alla compilazione viene inviato il **giorno seguente** il passaggio di stato.

Se il Questionario viene compilato, il sistema registra l'avvenuta compilazione con relativa data.

Se entro 6 giorni il Questionario non viene compilato, il sistema al settimo giorno invia un secondo (e ultimo) invito alla compilazione.

Tutte le informazioni presenti nel Questionario (recuperate in automatico dalla pratica o inserite) dovranno essere registrate a sistema per i successivi report.

I due Questionari presentano un contenuto comune che ne spiega l'utilizzo, la funzione e l'informativa privacy, ove opportuna. Relativamente al contenuto, si espongono di seguito a mero titolo esemplificativo i campi comuni e le relative caratteristiche:

1. Data di compilazione: automatico
2. Numero pratica: automatico
3. Anno (di presentazione della) pratica: automatico
4. Nome e cognome del compilante: automatico. Deve trattarsi dell'Attivante (Cliente - se agisce direttamente - o suo Delegato - se esistente - a seconda di chi abbia attivato la procedura) e del Rappresentante Operatore (se presente sulla pratica)

5. Accesso: automatico, ricavato dalle informazioni relative all'Attivante e, in particolare, al tipo Attivante: Cliente, Delegato, Associazione, Associazione aderente al CNCU, Associazione PMI. Qualora il tipo Attivante sia un'Associazione, il campo deve riportare in automatico anche la denominazione dell'Associazione. Qualora il compilante sia il Rappresentante Operatore, il campo deve riportare in automatico il nome dell'Operatore di riferimento.

#### **PRIMA PARTE**

6. Età del compilante: automatico.
7. Studi: obbligatorio da elenco
8. Tramite quale canale ha avuto notizia del Servizio? Automatico, recuperato dal Canale informativo della Registrazione, modificabile da elenco.
9. Per quale ragione si è rivolto al Servizio? Obbligatorio da elenco. In caso di Questionario compilato dal Rappresentante Operatore, questo campo non dovrà essere presente.
10. Come valuta l'esito della procedura di conciliazione rispetto alla controversia? Obbligatorio da elenco

#### **SECONDA PARTE**

Invito a rispondere a un determinato numero di quesiti, variabili a seconda del tipo di questionario. In particolare per entrambi i Questionari, tali quesiti possono essere relativi ad esempio a:

- Guide (reperibilità, chiarezza espositiva). In caso di Questionario compilato dal Rappresentante Operatore, questo campo potrà non essere presente.
- Modulistica (reperibilità, semplicità di compilazione). In caso di Questionario compilato dal Rappresentante Operatore, questo campo potrà non essere presente.
- Procedura di conciliazione (gestione tempi, informazione sui passi successivi, efficienza).

Il Questionario esteso potrà contenere anche i quesiti relativi ad esempio a:

- Stanza Virtuale/Conference call (tipo, facilità di accesso, semplicità di comunicazione)
- Conciliatore (preparazione e professionalità, abilità nel fornire supporto per la composizione della controversia, chiarezza espositiva, disponibilità e cortesia).

La risposta ai quesiti avverrà esprimendo una valutazione che va da un punteggio minimo pari a 1 (per nulla soddisfatto) ad un massimo di 5 (molto soddisfatto).

Il Questionario (entrambi i tipi) non è più modificabile dal compilante una volta inserito nella Piattaforma SCCE; per ogni pratica ciascun soggetto abilitato (Attivante e Rappresentante Operatore) può inserire un solo Questionario.

Tutti i dati contenuti nei Questionari devono essere reportizzabili.

### **5.3.11 Attività post chiusura: utilizzo del fascicolo**

Successivamente alla chiusura sarà possibile l'inserimento/lettura di ulteriori documenti per un tempo massimo di 15 giorni successivi (dato parametrizzabile) alla data di chiusura (data di passaggio allo stato "Conclusa").

Il sistema dovrà provvedere alla conservazione e disponibilità del fascicolo in sola lettura per 3 anni decorrenti dalla data di conclusione della procedura.

### **5.3.12 Attività post chiusura: fatturazione Conciliatori Esterni**

Le pratiche concluse con esito "Positivo" o "Negativo" generano una coda di lavorazione per l'Owner, che entro 7 giorni verifica la correttezza dei Verbali inseriti dal Conciliatore (es. presenza firme, verbalizzazione presenza del Distributore convocato, ove esistente, etc.).

In caso di **verifica positiva**, l'Owner contrassegna la pratica come "Verificata".

In caso di **verifica negativa**, l'Owner invia un sollecito al Conciliatore Esterno o Interno (per la regolarizzazione/modifica del Verbale): l'invio del sollecito produce sulla pratica il contrassegno "Sollecitata a Conciliatore".

Le pratiche contrassegnate come "Verificate" e quelle come "Sollecitate a Conciliatore" sono visualizzabili dal Responsabile e dall'Owner della pratica.

Il Responsabile analizza i verbali delle pratiche "Verificate" e assegna a Conciliatori Esterni e le contrassegna come "Da fatturare" oppure rinvia i verbali all'Owner per l'azione adeguata.

Le pratiche "Da fatturare" sono visibili al **Conciliatore Esterno** interessato per l'emissione della relativa fattura; a tal fine il sistema renderà disponibile un apposito link ad un applicativo (già esistente) interno ad AU che consente la generazione in automatico della fattura per l'emissione a cura del Conciliatore.

### **5.3.13 Pratiche Connesse**

In fase di verifica dell'ammissibilità, o anche successivamente, l'Owner (autonomamente o su richiesta di una/entrambe le Parti) potrà riscontrare l'esigenza di **collegare tra di loro pratiche che presentano elementi comuni e/o di trattarle congiuntamente**.

In particolare, le pratiche rivolte al *medesimo Operatore*, con *medesimo reclamo* di primo livello e *stesso Delegato del Cliente* (ove presente) e che hanno superato il vaglio di ammissibilità, saranno assegnate al medesimo Conciliatore e la lavorazione di back-office sarà effettuata esclusivamente su una di esse: la c.d. pratica master.

Queste pratiche vengono assegnate allo stesso Conciliatore che ne curerà la trattazione nel medesimo incontro e produrrà un verbale unico.

Le pratiche connesse alla master assumono lo stato e l'esito della master, senza che su di esse sia necessario svolgere la relativa lavorazione.

Deve comunque essere possibile, in qualunque stato ed esito di lavorazione, far proseguire la singola pratica da "trattazione congiunta" a "trattazione separata" (es. in caso di termine scaduto/in scadenza per una di esse). Per trattazione separata si intende la trattazione individuale della pratica descritta nei paragrafi precedenti.

I documenti generati sulla pratica master devono riportare in automatico anche i riferimenti delle pratiche connesse. La trattazione mediante congiunzione di pratiche dovrà essere adeguatamente evidenziata sulle pratiche interessate da questo tipo di lavorazione.

### 5.3.14 Principali elementi stati pratica

La Tabella 3 che segue evidenzia, in relazione ai diversi stati, le attività (manuali ed automatiche) svolte nel corso della lavorazione della pratica, i report e le code di lavorazione propri ad ogni cambiamento di stato e le azioni automatiche/manuali che potranno essere richieste.

Stato	Motivo variazione stato	Dettaglio stato	Dato pubblico?	Azione (*)	Note
Inserita	L'utente invia positivamente la pratica al sistema	Pratica acquisita positivamente dal sistema	SI	Invio esito a utente	Coda di lavorazione "Da protocollare" visualizzabile da tutte le risorse di Segreteria
Nuova	La pratica è stata protocollata	Pratica protocollata	SI	Invio esito a utente	Coda di lavorazione "Da smistare" visualizzabile da tutte le risorse di Segreteria
Aperta	La pratica è stata smistata ad operatore di Segreteria ("Owner") per la successive attività di competenza (verifica ammissibilità)	Pratica smistata ad Owner	SI	NA	Coda di lavorazione "Smistate" visualizzabile dall'Owner. Superato il termine fornito all'Owner (parametizzabile) per il passaggio allo stato successivo, la pratica torna nello stato "Nuova" con coda di lavorazione "Da rismistare"
Da regolarizzare	La pratica è stata ritenuta incompleta dall'Owner di Segreteria	Pratica priva di uno degli elementi obbligatori	SI	Richiesta di regolarizzazione ad Attivante	L'inserimento sulla pratica di documenti in ingresso (" <b>documenti IN</b> ") determina una coda di lavorazione "Doc da verificare" visualizzabile dall'Owner. Se non regolarizzata nel termine la pratica viene chiusa: in automatico (no inserimento di documenti IN) o manualmente (inserimento di documenti IN non adeguati). Se regolarizzata nel termine, l'Owner inserisce la data di regolarizzazione sulla pratica
Ammessa	L'operatore di Segreteria ha ritenuto la pratica ammissibile e prenotato la data di primo incontro entro 30 giorni (15 in caso d'urgenza) da presentazione o regolarizzazione	Dati/allegati corretti e completi e prenotazione primo incontro	SI	Prenotazione primo incontro e Avvio procedura alle Parti	Coda di lavorazione "Da assegnare" (Convenuto obbligato) o "Avviata" (in attesa risposta da Convenuto non obbligato). Post adesione dell'Operatore non obbligato, la pratica passa nella Coda di lavorazione "Da assegnare", visualizzabile dall'Owner Coda di lavorazione "Termine adesione scaduto" alla scadenza del termine di adesione del Convenuto non obbligato. Coda visualizzabile dall'Owner Negli stati da Ammessa (incluso), l'inserimento di documenti IN sulla pratica da parte del Convenuto genera la coda di lavorazione "Doc Convenuto da verificare", visualizzabile dall'Owner e dal Conciliatore Interno. Questa coda è prevalente sulle altre in quanto può contenere la richiesta di convocazione Distributore (da effettuare entro 2 giorni)

Assegnata	La pratica è proposta ad un Conciliatore	Attesa accettazione Conciliatore (verifica no condizioni ostative)	SI (ma il nome del Conciliatore non è visualizzabile per le Parti)	Assegnazione (selezione) Conciliatore	Coda "In attesa Conciliatore" per la verifica della compatibilità/disponibilità, visualizzabile dall'Owner e dal Conciliatore. In assenza di accettazione Conciliatore, dopo 2 giorni (parametrizzabili) la pratica potrà essere riassegnata. Alla ricezione dell'accettazione Conciliatore con azione a sistema, la Coda diventa "Incontro da convocare", visualizzabile dall'Owner
Incontro convocato	Primo incontro comunicato alle Parti con indicazione del Conciliatore	Fissato Primo incontro tra le Parti e individuato Conciliatore	SI (con nome Conciliatore visualizzabile per le Parti)	Comunicazione a Parti e Conciliatore	Gestione rinvio primo incontro (motivato, ammesso una sola volta per ciascuna Parte e comunque nel termine di 30 giorni). I rinvii devono essere storicizzati e reportizzati, con indicazione richiedente e motivazione. Tutti gli incontri devono essere storicizzati e reportizzati.
Incontro riconvocato	L'incontro (successivo al primo) è stato riconvocato	Incontro riconvocato	SI	Prenotazione incontro e invio comunicazione alle Parti	Gestione rinvii successivi al primo incontro. I rinvii devono essere storicizzati e reportizzati, con indicazione richiedente e motivazione. Tutti gli incontri devono essere storicizzati e reportizzati.
Conclusa	<p><b>a)</b> Inammissibilità della richiesta</p> <p><b>b)</b> Mancata regolarizzazione nei tempi</p> <p><b>c)</b> mancata adesione nei termini di Operatore non obbligato</p> <p><b>d)</b> Rinuncia generica o per risoluzione della controversia</p> <p><b>e)</b> Verbale di accordo</p> <p><b>f)</b> Verbale di mancato accordo</p>	<p><b>a) + b)</b> Pratica non in possesso dei requisiti</p> <p><b>c)</b> Pratica chiusa</p> <p><b>d)</b> Ricezione notifica rinuncia o sopravvenuta risoluzione controversia</p> <p><b>e) + f)</b> Inserimento Verbale firmato</p>	SI	<p>a) + b) Tracciatura inammissibilità/Mancata regolarizzazione</p> <p>c) tracciatura NO adesione</p> <p>d) tracciatura rinuncia generica/problematica risolta</p> <p>e) + f) invio verbale a Parti</p>	<p><b>a)</b> L'Owner traccia a sistema la ragione di inammissibilità (es. "No termine minimo", "No termine massimo", "No reclamo", Riproduttiva, etc.) e il sistema propone il Verbale di inammissibilità pre-compilato con relativa ragione e dati pratica, che l'Owner accetta (con possibilità di modifica). L'accettazione del Verbale di inammissibilità produce in automatico: il cambio di stato in "Conclusa" e l'indicazione dell'esito "Inammissibile" con tracciatura della ragione di inammissibilità (es. Inammissibile-No reclamo).</p> <p><b>b)</b> L'Owner traccia a sistema la ragione di incompletezza della pratica in stato "Da regolarizzare" e il sistema propone gli automatismi analoghi a quelli indicati sub a). In alternativa, se sulla pratica in stato "Da regolarizzare" non vengono inseriti documenti entro un dato termine (7 giorni dall'inserimento della Richiesta di regolarizzazione, termine che per le pratiche offline dovrà essere di 17 giorni), il sistema chiude in automatico la pratica con l'apposito Verbale e tracciatura (Inammissibile non regolarizzata), inviato all'Attivante</p> <p><b>c)</b> Al decorso del termine previsto per l'adesione dell'<b>Operatore non obbligato</b>, la pratica passa nella coda di lavorazione "Termine adesione scaduto" visualizzabile dall'Owner che potrà selezionare l'esito "NO adesione": tale selezione attiverà la proposta da parte del sistema del relativo Verbale (No adesione) pre-</p>

					<p>compilato che l'Owner accetta (con possibilità di modifica). L'accettazione del Verbale produce in automatico il cambio di stato da "Ammessa" a "Conclusa" e l'indicazione dell'esito "No adesione".</p> <p><b>d)</b> L'Attivante potrà in ogni momento rinunciare a proseguire la procedura. L'Owner o il Conciliatore Interno selezionerà la motivazione e il sistema proporrà il relativo documento pre-compilato (modificabile) da accettare con possibilità di modifica</p> <p><b>e)</b> Inserimento nel fascicolo del Verbale/Proposta di accordo completo di firma digitale del Conciliatore e delle Parti. Il Verbale/Proposta inserito viene inviato in automatico alle Parti.</p> <p><b>f)</b> Inserimento del Verbale di mancato accordo completo di firma digitale del Conciliatore in esito all'incontro o alla scadenza del termine per la firma di Verbale/Proposta. Il Verbale inserito viene inviato in automatico alle Parti.</p>
--	--	--	--	--	--

(\*) Di tipo automatico o manuale, da definire in sede di progettazione esecutiva.

*Tab. 3 – Principali elementi stati pratica*

## 6 Funzionalità della Piattaforma SCCE

La *Piattaforma SCCE* presenta le seguenti funzionalità:

- **front office via web**
- **back office**
- **audio/video conference via web e/o chat (Stanza virtuale)**
- **funzionalità trasversali**

Nell'Offerta Tecnica, il Fornitore specifica le funzionalità della piattaforma proposta in merito ai requisiti richiesti e di seguito descritti. La fornitura deve comprendere le funzionalità di cui sopra **in un'unica soluzione integrata**.

Per lo svolgimento delle attività sono stati individuati i seguenti profili utente:

### **Per il front office:**

- 1) Cliente Attivante
- 2) Delegato del Cliente (Attivante)
- 3) Cliente Visualizzante (Non Attivante)
- 4) Referente dell'Operatore
- 5) Segreteria Operatore
- 6) Delegato Operatore

### **Per il back office:**

- 1) Segreteria del Servizio
- 2) Responsabile del Servizio
- 3) Conciliatore (Interno ed Esterno)
- 4) Supervisore
- 5) Superuser
- 6) Contact Center

**Di seguito vengono descritti i profili utente individuati e le relative funzionalità, che dovranno essere oggetto di finalizzazione in sede di progettazione esecutiva, anche in funzione dell'evoluzione del quadro regolatorio in atto.**

**Si precisa fin d'ora l'esigenza che alcune funzionalità richieste possano essere disabilitate dal Superuser.**

### 6.1 Front office via web

Il front office via web:

- permette l'*iscrizione* al sistema (Registrazione Unica) da parte dell'utente;
- permette l'*invio della pratica* al Servizio (mediante inserimento ed acquisizione di informazioni e documenti tramite il Modulo Web), e la *gestione* della stessa (mediante scambio documenti e informazioni tra gli utenti, incontri in stanza virtuale, etc.);
- permette il *monitoraggio* in tempo reale della pratica (stato, documenti, etc.);
- *acquisisce in automatico* le informazioni contenute nella modulistica inviata on line;
- *gestisce in automatico le comunicazioni* in ingresso e in uscita tra gli utenti abilitati.

Gli utenti di front office sono i seguenti:

- 1) Cliente Attivante
- 2) Delegato del Cliente (Attivante)
- 3) Cliente Visualizzante (Non Attivante)
- 4) Referente dell'Operatore
- 5) Segreteria Operatore
- 6) Delegato Operatore

Cliente Attivante, Delegato del Cliente (Attivante), Segreteria Operatore e Rappresentante Operatore sono singolarmente definiti come "**Parte**" e congiuntamente come "**Parti**".

Di seguito vengono descritti i requisiti minimi richiesti al front office via web.

### **6.1.1 Funzionalità per il Cliente Attivante**

Il Cliente Attivante è colui che invia il Modulo Web online (per sé stesso o per la persona giuridica di cui è legale rappresentante) oppure che presenta il Modulo offline e riceve dalla Segreteria SCCE le credenziali per il primo accesso alla Piattaforma SCCE. Può essere sia un cliente finale del settore elettrico/gas che un Prosumer.

Le funzionalità richieste per questo utente sono almeno le seguenti:

1. presentazione online del Modulo Web di richiesta di attivazione della procedura di conciliazione e upload/download della documentazione in formato elettronico mediante inserimento nel fascicolo della pratica (NB: in un'apposita sezione il sistema deve visualizzare in tempo reale i dati inseriti nelle diverse sezioni – riepilogo – e rendere modificabile, ove previsto, ogni dato inserito. Il Cliente Attivante potrà inoltre scegliere, con apposita funzionalità, di rendere riservati all'Operatore controparte eventuali allegati non obbligatori: in difetto di tale richiesta il documento sarà visualizzabile dall'Operatore successivamente alla protocollazione);
2. visualizzazione e download della documentazione inserita nel fascicolo della pratica dalla Segreteria del Servizio, dal Conciliatore e dall'Operatore controparte (salvo richiesta di riservatezza);
3. invio e visualizzazione di messaggi in formato elettronico nel fascicolo della pratica;
4. monitoraggio via web delle singole pratiche e dei relativi documenti, mediante un'apposita funzionalità che evidenzia la presenza di documenti/messaggi ricevuti non ancora visualizzati dall'utente;
5. accesso alla Stanza Virtuale attraverso il fascicolo della pratica, agli orari degli incontri programmati;
6. ricezione di un'e-mail e di un sms (se presente il telefono cellulare del Cliente Attivante) generato in automatico dal sistema per ricordare l'imminente incontro di conciliazione (e-mail/sms inviati il giorno prima dell'incontro programmato);
7. possibilità di reportizzare le pratiche presentate ed effettuare ricerche sulle stesse;
8. possibilità di usufruire del servizio di firma digitale offerto dalla Piattaforma SCCE per la firma dei verbali;
9. ricezione nell'e-mail di registrazione dell'invito a compilare il Questionario di

valutazione (breve o completo) sulla relativa pratica.

### **6.1.2 Funzionalità per il Delegato del Cliente (Attivante)**

Il Delegato del Cliente può agire soltanto come Attivante: è colui che invia il Modulo Web online (per il Cliente/Prosumer o per la persona giuridica dal cui legale rappresentante viene delegato).

Le funzionalità richieste per questo utente sono almeno le seguenti:

1. presentazione online del Modulo Web di richiesta di attivazione della procedura di conciliazione e upload/download della documentazione mediante inserimento nel fascicolo della pratica (NB: in un'apposita sezione il sistema deve visualizzare in tempo reale i dati inseriti nelle diverse sezioni – riepilogo – e rendere modificabile, ove previsto, ogni dato inserito. il Delegato del Cliente potrà inoltre scegliere, con apposita funzionalità, di rendere riservati all'Operatore controparte eventuali allegati non obbligatori: in difetto di tale richiesta il documento sarà visualizzabile dall'Operatore successivamente alla protocollazione);
2. visualizzazione e download della documentazione inserita nel fascicolo della pratica dalla Segreteria del Servizio, dal Conciliatore e dall'Operatore controparte (salvo richiesta di riservatezza);
3. invio e visualizzazione di messaggi in formato elettronico nel fascicolo della pratica;
4. monitoraggio via web delle singole pratiche e dei relativi documenti, mediante un'apposita funzionalità che evidenzia la presenza di documenti/messaggi ricevuti non ancora visualizzati dall'utente;
5. accesso alla Stanza Virtuale attraverso il fascicolo della pratica, agli orari degli incontri programmati;
6. ricezione di un'e-mail e di un sms (se presente il telefono cellulare del Delegato del Cliente) generato in automatico dal sistema per ricordare l'imminente incontro di conciliazione (e-mail/sms inviati il giorno prima dell'incontro programmato);
7. possibilità di reportizzare le pratiche presentate ed effettuare ricerche sulle stesse;
8. possibilità di usufruire del servizio di firma digitale offerto dalla Piattaforma SCCE per la firma dei verbali;
9. ricezione nell'e-mail di registrazione dell'invito a compilare il Questionario di valutazione (breve o completo) sulla relativa pratica;
10. possibilità di abilitare l'accesso del Cliente, in sola visualizzazione, ai dati/documenti della pratica.

### **6.1.3 Funzionalità per il Cliente Visualizzante (NON Attivante)**

Il Cliente Visualizzante è colui che viene associato alla pratica dal Delegato del Cliente (v. sopra), con funzioni di sola visualizzazione.

Le funzionalità richieste per questo utente sono almeno le seguenti:

1. accesso, in sola lettura, ai dati/documenti della pratica;
2. possibilità di reportizzare le pratiche cui è associato ed effettuare ricerche sulle

stesse.

#### **6.1.4 Funzionalità per il Referente dell'Operatore**

Il Referente dell'Operatore (Venditore, Distributore o GSE) è la persona fisica che abilita e disabilita gli utenti dell'Operatore che interagiscono con la Piattaforma SCCE come Segreteria Operatore, Delegato Operatore dotato di delega generale o come Distributore Convocato (per il quale non è richiesta delega).

La persona fisica agente con questo profilo viene abilitata dal Superuser.

Le funzionalità richieste per questo utente sono almeno le seguenti:

1. gestione anagrafiche utenti di riferimento (Segreteria Operatore e Delegato Operatore);
2. abilitazione/disabilitazione utente Segreteria Operatore all'utilizzo del sistema e domiciliatura (la domiciliatura consiste nella selezione delle eventuali aree aziendali di riferimento - es. settore elettrico/gas, residenziale/business - della persona/e fisica agente come Segreteria Operatore);
3. inserimento richiesta di abilitazione/disabilitazione utente Delegato Operatore all'utilizzo del sistema, per successiva approvazione da parte dell'utente Segreteria del Servizio ed inserimento in elenco Delegati Operatore (NB: i documenti inseriti in quest'area dovranno essere protocollati);
4. accesso ad un'Area Riservata, distinta per Operatore, in cui può effettuare l'upload/download di documentazione e visualizzare/modificare tutte le informazioni/documenti rilevanti relative agli utenti di riferimento (es. anagrafica singolo utente, data di abilitazione, delega conferita ecc.).

#### **6.1.5 Funzionalità per la Segreteria Operatore**

Una stessa persona fisica può avere entrambi i profili di Segreteria Operatore e Delegato Operatore.

Le funzionalità richieste per questo utente sono almeno le seguenti:

1. visualizzazione ed accesso, in apposita coda di lavorazione, delle pratiche in stato "Ammessa", relative all'Operatore di riferimento;
2. abilitazione/disabilitazione a ciascuna pratica del Delegato Operatore, selezionando il nominativo da apposito elenco Delegati Operatore;
3. associazione del "Distributore Convocato" alla pratica, qualora necessario/opportuno;
4. visualizzazione e download della documentazione inserita nel fascicolo della pratica dall'Attivante (salvo richiesta di riservatezza), dalla Segreteria del Servizio e dal Conciliatore;
5. upload della documentazione nelle pratiche (NB: la Segreteria Operatore potrà scegliere, con apposita funzionalità, di rendere riservati all'Attivante eventuali documenti allegati: in difetto di tale richiesta il documento sarà visualizzabile dall'Attivante successivamente alla protocollazione);

6. invio e visualizzazione di messaggi in formato elettronico nel fascicolo della pratica;
7. monitoraggio via web delle singole pratiche e dei relativi documenti, mediante un'apposita funzionalità che evidenzia la presenza di documenti/messaggi ricevuti non ancora visualizzati dall'utente;
8. possibilità di reportizzare le pratiche ed effettuare ricerche sulle stesse;
9. accesso ad un'agenda condivisa che indichi gli incontri di conciliazione programmati e consenta di inserire disponibilità/indisponibilità per il futuro.

In caso di *domiciliazione* delle persone fisiche abilitate al ruolo di Segreteria Operatore, le funzionalità descritte sopra sono riservate alle persone fisiche *domiciliatarie* della pratica (individuate mediante il settore, etc.). In altri termini, il sistema procede ad uno smistamento delle pratiche interagendo con le sole persone domiciliatarie (es. settore elettrico, settore gas).

#### **6.1.6 Funzionalità per il Delegato Operatore**

Il Delegato Operatore interagisce sulla pratica successivamente all'associazione sulla medesima pratica, effettuata dalla Segreteria Operatore (Delegato con delega generale) o dalla Segreteria del Servizio (delegato con delega speciale).

Una stessa persona fisica può avere entrambi i profili di Segreteria Operatore e Delegato Operatore.

Le funzionalità richieste per questo utente sono almeno le seguenti:

1. visualizzazione ed accesso, in apposita coda di lavorazione, di tutte le pratiche cui risulta *abilitato*;
2. associazione del "Distributore Convocato" alla pratica, qualora necessario/opportuno;
3. visualizzazione e download della documentazione inserita nel fascicolo della pratica dall'Attivante (salvo richiesta di riservatezza), dalla Segreteria del Servizio e dal Conciliatore;
4. upload della documentazione riferita alla pratica (NB: il Delegato Operatore potrà scegliere, con apposita funzionalità, di rendere riservati all'Attivante eventuali documenti allegati: in difetto di tale richiesta il documento sarà visualizzabile dall'Attivante successivamente alla protocollazione);
5. invio e visualizzazione di messaggi in formato elettronico nel fascicolo della pratica;
6. monitoraggio via web delle singole pratiche e dei relativi documenti, mediante un'apposita funzionalità che evidenzia la presenza di documenti/messaggi ricevuti non ancora visualizzati dall'utente;
7. possibilità di reportizzare le pratiche ed effettuare ricerche sulle stesse;
8. accesso ad un'agenda condivisa che indichi gli incontri di conciliazione programmati e consenta di inserire disponibilità/indisponibilità per il futuro;
9. possibilità di usufruire del servizio di firma digitale offerto dalla Piattaforma SCCE per la firma dei verbali;
10. accesso alla Stanza Virtuale attraverso il fascicolo della pratica, agli orari degli

incontri programmati;

11. ricezione di un'e-mail e di un sms generato in automatico dal sistema per ricordare l'imminente incontro di conciliazione (e-mail/sms inviati il giorno prima dell'incontro programmato);
12. ricezione nell'e-mail di registrazione dell'invito a compilare il Questionario di valutazione (completo) sulla relativa pratica.

## 6.2 Back office

Il back office via web permette la gestione della procedura di conciliazione da parte della Segreteria del Servizio, del Conciliatore (Esterno ed Interno) e del Responsabile del Servizio, consente l'accesso alle relative informazioni da parte del Supervisore e l'esercizio delle funzioni tecniche del Superuser.

L'attività di back office prevede la produzione e gestione dei fascicoli elettronici documentali relativi alle singole pratiche di conciliazione i quali, creati automaticamente dal sistema e organizzati in modo ottimale al fine di massimizzarne la fruibilità, verranno resi disponibili alle Parti e ai Conciliatori per la consultazione on-line.

Il back office via web consente la lavorazione delle singole pratiche dal momento dell'acquisizione della richiesta di conciliazione fino alla conclusione del relativo iter, mediante:

1. *inserimento e gestione delle seguenti anagrafiche*: anagrafica Operatori (mutuata da anagrafica dell'Autorità), anagrafica Conciliatori e anagrafica Cliente (solo in caso di Cliente Attivante offline);
2. gestione via web delle *pratiche e della relativa documentazione* associata dai diversi utenti abilitati nel corso dell'iter di conciliazione;
3. gestione delle *comunicazioni* tra gli utenti abilitati;
4. gestione del *calendario incontri*:
  - a) pianificazione in base agli SLA del Servizio, della disponibilità dei Conciliatori, del Cliente Attivante/Delegato Attivante, del Delegato Operatore e della disponibilità delle stanze virtuali;
  - b) gestione dei rinvii, delle riconvocaioni e delle cancellazioni.

Gli utenti di back office sono i seguenti:

- 1) Segreteria del Servizio
- 2) Responsabile del Servizio
- 3) Conciliatore
- 4) Supervisore
- 5) Superuser
- 6) Contact Center

Di seguito vengono descritti i requisiti minimi richiesti al back office.

### 6.2.1 Funzionalità per la Segreteria del Servizio

Le funzionalità previste per l'utente Segreteria del Servizio vengono di seguito dettagliate

in funzione dell'ambito di attività cui si riferiscono: in particolare sono suddivise tra *Funzionalità di Gestione Pratica* e *Funzionalità connesse*.

Laddove non specificato diversamente (presente indicazione *Tutti*), le funzionalità sono valide per l'“Owner” associato (utente di Segreteria cui è affidata la gestione della pratica).

### **Funzionalità di Gestione Pratica**

1. (*Tutti*) visualizzazione, in apposita coda di lavorazione, delle pratiche in stato “Nuova” cui non risulta associato alcun “Owner”;
2. (*Tutti*) auto-associazione di uno specifico utente della Segreteria del Servizio in qualità di “Owner” della pratica (NB: il sistema dovrà correttamente gestire l'aggiornamento dell'elenco delle pratiche prive di “Owner” e l'eventuale concorrenza di più risorse al fine di evitare l'auto-associazione contestuale della stessa pratica);
3. accesso alla pratica, visualizzazione dati e download della documentazione inserita nel fascicolo dalle Parti, dal Distributore Convocato (ove presente) e dal Conciliatore (NB: l'opzione di *richiesta di riservatezza* non si applica all'utente Segreteria del Servizio);
4. upload della documentazione riferita alla pratica cui risulta associato;
5. assegnazione della pratica ad un Conciliatore;
6. modifica del Conciliatore assegnatario di una pratica;
7. modifica delle informazioni inserite nel Modulo di richiesta di attivazione della procedura di conciliazione;
8. invio e visualizzazione di messaggi in formato elettronico nel fascicolo della pratica;
9. monitoraggio via web delle singole pratiche e dei relativi documenti, mediante un'apposita funzionalità che evidenzia la presenza di documenti/messaggi ricevuti non ancora visualizzati dall'utente;
10. possibilità di reportizzare le pratiche ed effettuare ricerche sulle stesse;
11. accesso ad un'agenda condivisa che indichi gli incontri di conciliazione programmati e consenta di inserire disponibilità/indisponibilità per il futuro;
12. possibilità di inserimento di alcune informazioni rilevanti quali, a mero titolo esemplificativo, la “*compensation*” del Cliente (risparmio/vantaggio economico ottenuto in esito all'accordo), l'oggetto interno, il contenuto dell'accordo, ecc. (NB: tutti i campi di tracciatura devono essere visualizzabili solo da alcuni utenti nella sezione (esemplificativa) “Esito SCCE” – cfr. Figura 4 nel Paragrafo 5.1.4);
13. modifica del Delegato Cliente associato ad una singola pratica;
14. abilitazione all'utilizzo del sistema del Delegato Operatore con delega generale;
15. abilitazione/disabilitazione, ad una singola pratica, del Delegato Operatore con delega “speciale”;
16. possibilità di inserimento del Distributore Convocato;
17. inserimento nuove pratiche di conciliazione pervenute attraverso il canale *offline*;
18. (*Tutti*) associazione della pratica ad un diverso Owner, in particolari casistiche (es. pratica in stato “Da riassegnare”).

## **Funzionalità *connesse***

1. visualizzazione e download documenti non direttamente associati a pratiche di conciliazione inviati dagli utenti del sistema o dal Protocollo (es. delega generale, delega “speciale”, documentazione per apertura pratica offline ecc.);
2. registrazione nuovo utente nella Piattaforma SCCE ed apertura della relativa pratica offline (ove in possesso delle necessarie informazioni);
3. apertura di un fascicolo utente non registrato (ove non in possesso delle informazioni necessarie alla registrazione), che raccoglierà tutti i documenti IN ed OUT relativi a tale utente, protocollati e recapitati con canale diverso dalla Piattaforma;
4. gestione dell’anagrafica Conciliatori;
5. accesso all’Area Riservata, distinta per Operatore/Conciliatore, upload/download di documentazione e visualizzazione/modifica delle informazioni/documenti rilevanti relative agli utenti di riferimento (es. anagrafica singolo utente, data di abilitazione al servizio, delega conferita ecc.);
6. monitoraggio via web dei documenti inseriti nelle Aree Riservate, mediante un’apposita funzionalità che evidenzia la presenza di documenti non ancora visualizzati.

### **6.2.2 Funzionalità per il Responsabile del Servizio**

Il Responsabile del Servizio sovrintende alla Segreteria ed ai Conciliatori.

Le funzionalità richieste per questo utente sono almeno le seguenti:

1. le medesime funzioni della Segreteria del Servizio e dell’Owner, su tutte le pratiche;
2. possibilità di modificare i criteri di assegnazione delle pratiche ai Conciliatori, modificandone ad esempio l’ordine ed i valori;
3. accesso a tutti i report ed a tutte le code di lavorazione disponibili in Piattaforma;
4. accesso alle pratiche “Fatturabili” (a video o mediante apposito report) dei Conciliatori Esterni e, previa verifica, possibilità di confermarne la maturazione delle condizioni di pagamento contrassegnando la pratica come “Da fatturare”;
5. possibilità di inserimento di alcune informazioni rilevanti (es. segnalazione all’AEEGSI di eventuali criticità, casistiche di rilevante specificità) (NB: tutti i campi di tracciatura devono essere visualizzabili solo da alcuni utenti nella sezione (esemplificativa) “Esito SCCE” – cfr. Figura 4 nel Paragrafo 5.1.4).

### **6.2.3 Funzionalità per i Conciliatori**

I Conciliatori si distinguono fra Conciliatore Interno (ad AU) e Conciliatore Esterno; laddove non specificato diversamente, le funzionalità sono valide per entrambi.

Le funzionalità richieste per questo utente sono almeno le seguenti:

1. accesso ad un’Area Riservata, distinta per Conciliatore, upload/download di documentazione e visualizzazione/modifica delle informazioni/documenti rilevanti relative agli utenti di riferimento (es. anagrafica singolo utente, data di abilitazione al

servizio);

2. accesso in sola visualizzazione all'Area Riservata, distinta per Operatore, in cui può effettuare il download di documentazione e visualizzare tutte le informazioni/documenti rilevanti relative agli utenti di riferimento (es. anagrafica singolo utente, data di abilitazione al servizio, delega conferita ecc.);
3. accesso ad un'agenda condivisa che indichi gli incontri di conciliazione programmati e consenta di inserire disponibilità/indisponibilità per il futuro;
4. visualizzazione, in apposita coda di lavorazione, di tutte le pratiche di cui risulta *assegnatario*;
5. accettazione o rifiuto della pratica assegnata;
6. accesso alla pratica assegnata, visualizzazione dati e download della documentazione (in formato elettronico e protocollata) inserita nel fascicolo dalle Parti, dal Distributore Convocato (ove presente) e dalla Segreteria del Servizio (NB: l'opzione di richiesta di riservatezza non si applica all'utente Conciliatore);
7. upload della documentazione riferita alla pratica assegnata (NB: il Conciliatore potrà scegliere, con apposita funzionalità, di rendere riservati ad una Parte o alle Parti eventuali documenti inseriti: in difetto di tale richiesta il documento sarà visualizzabile successivamente alla protocollazione);
8. invio e visualizzazione di messaggi in formato elettronico nel fascicolo della pratica;
9. associazione del "Distributore Convocato" alla pratica, qualora necessario/opportuno;
10. accesso alla Stanza Virtuale attraverso il fascicolo della pratica, agli orari degli incontri programmati;
11. monitoraggio via web delle singole pratiche e dei relativi documenti, mediante un'apposita funzionalità che evidenzia la presenza di documenti/messaggi ricevuti non ancora visualizzati dall'utente;
12. possibilità di reportizzare le pratiche ed effettuare ricerche sulle stesse;
13. possibilità di usufruire del servizio di *firma digitale qualificata*, apponendo l'ultima firma sul verbale in formato .pdf per l'archiviazione della pratica;
14. definizione della sequenza di firma delle Parti sul Verbale di accordo inserito dal medesimo Conciliatore nel fascicolo o in stanza virtuale;
15. possibilità di tracciare sulle pratiche alcune informazioni rilevanti (es. segnalazione all'AEEGSI di eventuali criticità, casistiche di rilevante specificità, ecc.) (NB: tutti i campi di tracciatura devono essere visualizzabili solo da alcuni utenti nella sezione (esemplificativa) "Esito SCCE" – cfr. immagine contenuta nel Paragrafo 5.1.4);
16. (Conciliatore Esterno): possibilità di visualizzare (a video o mediante apposito report) le proprie pratiche "Da Fatturare"
17. possibilità di autorizza il Superuser ad accedere alla stanza virtuale;
18. possibilità di estendere la durata dell'incontro (in corso) allo slot successivo. .

#### **6.2.4 Funzionalità per il Supervisore**

Il Supervisore accede in sola visualizzazione a tutti gli elementi della Piattaforma e, in particolare a: pratiche, anagrafiche, Aree Riservate, reportistica e code di lavorazione.

#### **6.2.5 Funzionalità per il Superuser**

Il Superuser è un profilo di tipo tecnico (c.d. *amministratore di sistema*).

Le funzionalità richieste per questo utente sono almeno le seguenti:

1. possibilità di disabilitare alcune funzionalità della Piattaforma;
2. abilitazione/disabilitazione degli utenti di Back Office e del Referente dell'Operatore;
3. modifica degli elenchi a video disponibili nei diversi campi presenti nella Piattaforma SCCE, ivi incluso i campi del Modulo Web (con possibilità di inserimento di nuove voci e sostituzione/eliminazione delle esistenti);
4. inserimento di nuovi tipi documento;
5. modifica del contenuto standard dei tipi documento esistenti;
6. inserimento e modifica dei destinatari prefissati dei tipi documento;
7. possibilità di modificare l'help online contestuale in tutte le pagine video di aiuto alla compilazione dei campi, all'utilizzo delle funzionalità e alla corretta interpretazione dei messaggi di errore;
8. assistenza su malfunzionamenti e inconvenienti correlati alla Registrazione Unica (es. recupero password) e/o all'uso della Piattaforma su richiesta degli utenti di back office, eventualmente con l'ausilio dell'Help Desk tecnico del Fornitore (v. Paragrafo 8.1.6);
9. assistenza su malfunzionamenti della stanza virtuale in corso d'incontro, previa autorizzazione del Conciliatore assegnatario;
10. possibilità di comunicare a tutti gli utenti eventuali indisponibilità programmate della Piattaforma;
11. possibilità di controllare gli alert e-mail ed SMS inviati dalla Piattaforma;
12. possibilità di controllare i job schedulati;
13. gestione amministrativa degli utenti registrati (es. reset password, disabilitazione dell'utente, etc.);
14. controllo e monitoraggio degli accessi alla Piattaforma;
15. verifica ed eventuale modifica dello stato del work-flow della pratica, attraverso il cruscotto grafico del BPM;
16. recupero oggetti e documenti cancellati logicamente;
17. cancellazione materiale di oggetti e documenti.

Si segnala l'esigenza di consentire al Superuser di adeguare il work-flow gestito dalla Piattaforma ad eventuali modifiche della disciplina applicabile, garantendogli almeno la possibilità di inserire nuove informazioni, definire nuove code di lavoro ed automatismi.

### **6.2.6 Funzionalità per il Contact Center**

Il Contact Center di AU svolge una funzione di help-desk di primo livello nei confronti degli utenti di front office. In particolare fornisce:

- a) supporto sull'utilizzo della Piattaforma e dei servizi forniti;
- b) chiarimenti sull'iter della singola pratica.

Le funzionalità richieste per questo utente sono almeno le seguenti:

1. visualizzazione di tutte le pratiche inserite nella Piattaforma SCCE;
2. visualizzazione e download di tutti i documenti protocollati inseriti nel fascicolo;
3. visualizzazione e scrittura di messaggi di testo, in apposita sezione della pratica e disponibile con le medesime funzionalità per i soli utenti di back-office interessati dalla pratica. Il sistema deve tenere traccia di (e visualizzare) data ed ora dell'inserimento dei messaggi.

## **6.3 Funzionalità trasversali**

### **6.3.1 Anagrafiche**

#### **Anagrafica Operatori**

Il caricamento/l'aggiornamento dell'anagrafica degli Operatori energia deve avvenire in modo automatico mediante acquisizione dell'anagrafica ufficiale dell'Autorità.

L'Anagrafica Operatori dovrà riportare, per ciascun Operatore, la sussistenza o meno dell'obbligo di aderire (Operatore obbligato/Operatore non obbligato).

Al caricamento della prima anagrafica, dovrà essere aggiunto l'Operatore "GSE-Gestore dei Servizi Energetici SpA", che non dovrà essere oggetto di aggiornamento automatico.

L'anagrafica Operatori dovrà essere aggiornata:

1. con cadenza prefissata (ad oggi settimanale) da un file messo a disposizione dall'Autorità;
2. con cadenza prefissata (da stabilire) con le informazioni provenienti dagli elenchi in formato elettronico disponibili sul sito dell'Autorità e relativi all'obbligo di adesione dell'Operatore.

L'anagrafica dovrà contenere un collegamento all'Area Riservata di ogni singolo Operatore, per i cui dettagli si rimanda al Paragrafo 6.3.2 seguente.

#### **Anagrafica Conciliatori**

L'inserimento in anagrafica dei dati dei Conciliatori e le relative modifiche vengono effettuati dalla Segreteria del Servizio e/o dal Conciliatore; il primo inserimento sarà effettuato prima dell'entrata in esercizio della Piattaforma.

L'anagrafica conterrà almeno le seguenti informazioni (relative alla persona fisica che ricopre il ruolo di Conciliatore):

#### **Informazioni comuni ai Conciliatori Interni ed Esterni**

- Nome

- Cognome
- Titolo (es. avv., dott.,)
- Abilitazione professionale (es. avvocato, commercialista)
- Data abilitazione professionale
- Specializzazione (es. gas, elettrico, entrambi, etc.)
- Data inizio operatività con Servizio Conciliazione
- Incompatibilità. Informazioni multiple inserite dalla Segreteria del Servizio relativamente ai seguenti parametri (minimi): Nome e Cognome Cliente/Delegato, denominazione Operatore, Nome e Cognome Delegato Operatore, Denominazione Associazione;
- Aggiornamento professionale. Informazioni multiple inserite dalla Segreteria del Servizio relativamente ai seguenti parametri (minimi): data, argomento, etc.
- Stato del Conciliatore: elenco con almeno le voci attivo/inattivo/cessato;
- Indisponibilità: giorni selezionati dal Conciliatore direttamente a sistema per pre-esistenti impegni (es. ferie, corsi di aggiornamento). Il sistema dovrà qualificare come “indisponibile” il Conciliatore che per il giorno/ora in cui si intende fissare l’incontro abbia già un incontro convocato a sistema;
- Recapiti di contatto.

#### Informazioni attinenti i soli Conciliatori Esterni:

- Disponibilità a svolgimento incontri (giorno/ora, o massimo giornaliero/settimanale)
- Dati fiscali per la fatturazione (es. Iban, regime fiscale applicabile, etc.)
- Sede Attività prevalente (es. Milano o Roma)

I recapiti Conciliatore contenuti in Anagrafica dovranno essere visualizzabili da tutti gli utenti Operatore abilitati sulla pratica di cui il Conciliatore è assegnatario.

L’anagrafica dovrà contenere un collegamento all’Area Riservata di ogni singolo Conciliatore, per i cui dettagli si rimanda al Paragrafo 6.3.2 seguente.

### **6.3.2 Aree Riservate**

La Piattaforma contiene due Aree Riservate, dedicate alla interazione tra il Servizio e gli Operatori da una parte (“**Area Riservata Operatori**”) ed i Conciliatori dall’altra (“**Area Riservata Conciliatori**”).

Tali Aree Riservate contengono format/template inseriti dalla Segreteria del Servizio ed utilizzabili da Operatori e Conciliatori, e consentono a questi ultimi di inserire documentazione di carattere generale (es. deleghe) ed aggiornare le proprie informazioni.

Entrambe le Aree Riservate devono poter essere accessibili dalla rispettiva anagrafica (Operatori e Conciliatori), mediante apposito link. Si riporta di seguito una possibile modalità di articolazione dell’accesso richiesto:

Anagrafica Operatori	Link all'Area Riservata Operatori															
<p>Distribuzione 225 record trovati (Primo/Indietro) 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8 (Seleziona l'ultimo)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ragione Sociale</th> <th>Contatti</th> <th>Dettagli</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATR S.R.L.</td> <td>sede operativa: Via B. Malamini 1 - 44042 Cento (Ferrara) telefono sede operativa: 00390516833999 fax sede operativa: 00390517456830</td> <td><a href="#">Scheda</a></td> </tr> <tr> <td>ACAM GAS S.P.A.</td> <td>sede operativa: Via A. Picco 22 - 19124 La Spezia (La Spezia) telefono sede operativa: 003901875381 fax sede operativa: 00390187538076</td> <td><a href="#">Scheda</a></td> </tr> <tr> <td>ACEGASAPSAMGA S.P.A.</td> <td>sede operativa: Corso Stati Uniti 5/A - 35127 Padova (Padova) telefono sede operativa: 00390498280511 fax sede operativa: 00390498701541</td> <td><a href="#">Scheda</a></td> </tr> <tr> <td>ACOS RETI GAS S.R.L.</td> <td>sede operativa: Via Alerio Spinelli snc - 15067 Novi Ligure (Alessandria) telefono sede operativa: 0039014333011 fax sede operativa: 00390143745109</td> <td><a href="#">Scheda</a></td> </tr> </tbody> </table>		Ragione Sociale	Contatti	Dettagli	ATR S.R.L.	sede operativa: Via B. Malamini 1 - 44042 Cento (Ferrara) telefono sede operativa: 00390516833999 fax sede operativa: 00390517456830	<a href="#">Scheda</a>	ACAM GAS S.P.A.	sede operativa: Via A. Picco 22 - 19124 La Spezia (La Spezia) telefono sede operativa: 003901875381 fax sede operativa: 00390187538076	<a href="#">Scheda</a>	ACEGASAPSAMGA S.P.A.	sede operativa: Corso Stati Uniti 5/A - 35127 Padova (Padova) telefono sede operativa: 00390498280511 fax sede operativa: 00390498701541	<a href="#">Scheda</a>	ACOS RETI GAS S.R.L.	sede operativa: Via Alerio Spinelli snc - 15067 Novi Ligure (Alessandria) telefono sede operativa: 0039014333011 fax sede operativa: 00390143745109	<a href="#">Scheda</a>
Ragione Sociale	Contatti	Dettagli														
ATR S.R.L.	sede operativa: Via B. Malamini 1 - 44042 Cento (Ferrara) telefono sede operativa: 00390516833999 fax sede operativa: 00390517456830	<a href="#">Scheda</a>														
ACAM GAS S.P.A.	sede operativa: Via A. Picco 22 - 19124 La Spezia (La Spezia) telefono sede operativa: 003901875381 fax sede operativa: 00390187538076	<a href="#">Scheda</a>														
ACEGASAPSAMGA S.P.A.	sede operativa: Corso Stati Uniti 5/A - 35127 Padova (Padova) telefono sede operativa: 00390498280511 fax sede operativa: 00390498701541	<a href="#">Scheda</a>														
ACOS RETI GAS S.R.L.	sede operativa: Via Alerio Spinelli snc - 15067 Novi Ligure (Alessandria) telefono sede operativa: 0039014333011 fax sede operativa: 00390143745109	<a href="#">Scheda</a>														

Link all' Area  
Riservata

Fig. 6 – Vista Anagrafica Operatori

### Area Riservata Operatore

Ciascun Operatore presente in Anagrafica Operatori ha accesso alla propria Area Riservata, mediante l'utente Referente dell'Operatore.

L'Area Riservata presenta una zona *comune a tutti gli Operatori*, contenente format/template inseriti dalla Segreteria del Servizio, ed una zona *dedicata a ciascun Operatore*, in cui il Referente dell'Operatore può inserire la documentazione ed aggiornare le informazioni di riferimento.

Tale Area (nella zona dedicata) contiene i recapiti anagrafici e di contatto sia del Referente dell'Operatore, sia delle persone fisiche abilitate come Segreteria Operatore e come Delegato Operatore.

I recapiti della Segreteria Operatore e del Delegato Operatore dovranno essere visualizzabili da tutti i Conciliatori.

### Area Riservata Conciliatore

Ciascun Conciliatore presente nell'Anagrafica Conciliatori e in stato attivo ha accesso alla propria Area Riservata Conciliatore.

L'Area Riservata presenta una zona *comune a tutti i Conciliatori*, contenente format/template inseriti dalla Segreteria del Servizio, ed una zona *dedicata a ciascun Conciliatore*, in cui quest'ultimo può inserire la documentazione ed aggiornare le informazioni di riferimento (es. aggiornamento CV, partecipazione a corsi di formazione/aggiornamento, capacità a trattare pratiche in lingua inglese, etc.).

La funzionalità di inserimento documenti/aggiornamento informazioni in Area Riservata Conciliatore appartiene anche alla Segreteria del Servizio (vedi Paragrafo 6.2.1, punto 5 - funzionalità connesse).

### 6.3.3 Storico modifiche e iter pratica

Il sistema deve memorizzare/storicizzare le modifiche sulle informazioni della pratica (es. cambi di stato, modifica di campi) evidenziandone l'autore, la data/ora, il valore precedente e il valore attuale.

Il sistema deve memorizzare e rendere disponibili in visualizzazione i dati di cui sopra alla Segreteria del Servizio, all'Owner (per le sole pratiche di interesse) al Responsabile del Servizio ed al Supervisore.

#### **6.3.4 Spostamento e cancellazione oggetti/documenti**

Le funzionalità di spostamento dei documenti associati ad una o più pratiche e cancellazione degli oggetti del data-base sono riservate a Segreteria del Servizio e al Superuser.

Il sistema deve consentire la cancellazione logica, con le seguenti modalità:

- gli oggetti (es. Conciliatori, pratiche, incontri) vengono cancellati mediante apposizione della qualifica "disattivato". Il sistema registra data/ora di cancellazione e l'utente che ha effettuato l'azione (apposizione qualifica);
- i documenti (sia protocollati che non protocollati) vengono cancellati mediante spostamento in un'apposita area "cestino", situata sulla pratica. Il sistema registra nell'oggetto corrispondente la data/ora di cancellazione e l'utente che ha effettuato l'azione (spostamento nel cestino). Il *documento* cancellato deve poter essere visualizzato (nella sezione cestino) dall'utente che lo ha inserito in Piattaforma, dagli utenti abilitati alla cancellazione, dall'Owner e dal Conciliatore.

Le *informazioni* inerenti la cancellazione devono poter essere visualizzate dai soggetti indicati sopra (eccetto l'utente che ha inserito il documento cancellato), dal Responsabile del Servizio e dal Supervisore.

Gli oggetti e i documenti cancellati con cancellazione logica devono poter essere recuperati dal Superuser. Lo stesso Superuser deve poter procedere alla cancellazione materiale di oggetti e documenti. Apposite funzionalità dovranno essergli rese disponibili a tal fine.

#### **6.3.5 Registrazione Unica**

Rinvio al Capitolo 3.

#### **6.3.6 Gestione documenti IN e OUT**

I documenti vengono inseriti nella Piattaforma SCCE dagli utenti di front office ("**Documenti IN**") e dagli utenti di back office ("**Documenti OUT**") dotati dei relativi permessi (*upload documentazione*).

Nella sua area personale, l'utente potrà visualizzare immediatamente i documenti dallo stesso inseriti nella Piattaforma SCCE, così come descritto nel Paragrafo 5.1.4.

Di seguito si indicano i tipi documento in cui sono distinti i Documenti IN ed i Documenti OUT. Tale elencazione ha valore meramente esemplificativo e potrà essere modificata in sede di progettazione di dettaglio.

Si precisa che i documenti indicati attengono alla gestione della pratica di conciliazione. Ulteriori tipi-documento verranno definiti in sede di progettazione esecutiva, in relazione ai fascicoli "extra flusso".

Tipi Documenti IN:

Allegati alla richiesta pertinenti la controversia
Comunicazione accettazione designazione del conciliatore
Comunicazione di adesione Convenuto
Comunicazione di disponibilità
Comunicazione di rinuncia
Comunicazione incompatibilità sopravvenuta del conciliatore
Comunicazione NO accettazione designazione del conciliatore
Comunicazione NO adesione Convenuto
Copia delega a transigere conferita al Delegato
Copia documento d'identità del Delegato
Copia documento d'identità del Cliente
Copia Reclamo/Richiesta di rettifica di fatturazione
Dichiarazioni del Cliente/Delegato
Documentazione Convenuto
Integrazioni alla richiesta
Proposta firmata dalle Parti
Ricevuta di presentazione del Reclamo/Richiesta di rettifica
Richiesta di attivazione (Modulo Web)
Richiesta di informazioni
Richiesta di proroga
Richiesta di rinvio incontro
Risposta dell'Operatore al Reclamo/Richiesta di rettifica
Risposta dello Sportello

#### Tipi Documenti OUT:

Avvio procedura
Avvio procedura - Richiesta operatore
Comunicazione designazione Conciliatore
Convocazione Distributore
Convocazione e comunicazione nominativo conciliatore
Documento generico (organismo)
Messaggio estratto
Proposta del Conciliatore
Proroga termini

Richiesta di disponibilità
Richiesta di regolarizzazione
Riconvocazione per rinvio
Sollecito Conciliatore
Sollecito Operatore
Verbale di aggiornamento incontro
Verbale di inammissibilità/improcedibilità
Verbale di rinuncia
Verbale NO accordo
Verbale NO adesione
Verbale SI accordo

I diversi tipi documento presentano un contenuto standard (modello/template) in formato word con alcune informazioni che saranno pre-compilate dal sistema in automatico (es. numero pratica, dati destinatari, data di inserimento, utente che effettua l'azione). Il contenuto del documento dovrà poter essere modificato dall'utente che lo seleziona a sistema, con le eccezioni che verranno indicate in sede di progettazione esecutiva.

Ogni tipo documento OUT propone dei destinatari prefissati: i destinatari utenti di front office sono modificabili dall'utente che seleziona il documento a sistema.

Tutti i documenti IN relativi ad una determinata pratica hanno sempre l'Owner tra i destinatari.

L'inserimento di un nuovo documento protocollato sulla pratica è accompagnato da un'e-mail di notifica (senza allegati) all'e-mail di registrazione di tutti i destinatari.

L'apertura del documento (download) da parte di ciascun destinatario comporta la registrazione a sistema del nominativo del visualizzatore, dell'avvenuta visualizzazione e della relativa data ed ora.

### **6.3.7 Protocollo a norma del Codice Amministrazione Digitale ("CAD")**

Tutta la documentazione in ingresso e in uscita dalla piattaforma deve essere protocollata secondo le modalità stabilite nel CAD e nei provvedimenti dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

Verrà utilizzato il sistema di protocollo informatico già in uso ad Acquirente Unico.

La Piattaforma deve comunque essere predisposta per un'eventuale futura integrazione, nella medesima Piattaforma, della fase di protocollazione a norma CAD.

#### **Documenti IN**

I documenti in ingresso **online** (inseriti direttamente nella Piattaforma) dovranno essere:

- acquisiti dalla Piattaforma con le informazioni di acquisizione (es. data, ora, utente, numero pratica, tipo documento);
- protocollati esternamente dal Protocollo AU;
- riacquisiti dalla Piattaforma coi dati di protocollazione (data e numero protocollo); e
- associati in automatico al numero pratica corrispondente.

Il processo di invio al protocollo del documento inserito online sarà effettuato quotidianamente (con periodicità da definire, anche più volte al giorno) in modo massivo come segue;

- ogni documento caricato sulla piattaforma dovrà essere trasformato in formato .pdf (con allegati annessi);
- il processo di invio al protocollo dovrà prevedere la generazione di un file in formato .csv di riepilogo, contenente tutte le informazioni relative a ciascun documento;
- tutti i documenti in formato pdf da protocollare dovranno essere resi disponibili al processo di importazione del protocollo in una cartella di scambio corredata dal file .csv di riepilogo

Il processo di ricezione dei documenti protocollati sarà effettuato quotidianamente (con periodicità da definire, anche più volte al giorno) in modo massivo con le seguenti modalità:

- per l'acquisizione in piattaforma i documenti protocollati saranno resi disponibili nella cartella di scambio, in formato .pdf (con allegati annessi), corredata dal file .csv di riepilogo.

I documenti inseriti con firma digitale (es. Verbali) dovranno essere riconosciuti dal sistema, che procederà all'invio al protocollo adeguando opportunamente le modalità indicate sopra (es. allegando il documento firmato ad una "copertina" contenente i dati identificativi del documento stesso).

I documenti in ingresso **offline** (non inseriti direttamente nella piattaforma) saranno protocollati a cura di AU ed acquisiti dalla Piattaforma coi dati di protocollazione con le stesse modalità di acquisizione descritte sopra.

I canali di accesso offline (extra-piattaforma) del Servizio sono i seguenti:

- posta
- fax server del Servizio Conciliazione

Tutti i documenti in ingresso tramite tali canali dovranno evidenziare la dicitura offline e saranno resi disponibili in apposita coda di lavorazione della Segreteria del Servizio per l'inserimento di una nuova pratica di conciliazione o la creazione/assegnazione di/ad un fascicolo "extra-flusso" rispetto alle pratiche di conciliazione (es. fascicolo di gestione richiesta informazioni).

I fascicoli extra-flusso dovranno evidenziare la natura "extra-flusso" e verranno tipizzati, unitamente ai relativi documenti, in sede di progettazione esecutiva.

## **Documenti OUT**

I documenti in uscita devono essere estratti dalla Piattaforma ed inviati al protocollo AU con le medesime modalità ed informazioni di invio descritte sopra, integrate con l'indicazione del canale di dispacciamento (es. Piattaforma SCCE, posta, fax) e/o con eventuali ulteriori informazioni necessarie (es. indirizzo del destinatario, in caso di invio postale), a cura dell'utente compilatore del documento.

In mancanza di indicazione da parte del compilatore del documento, il sistema proporrà in automatico il canale di dispacciamento "Piattaforma SCCE"

Successivamente alla protocollazione, i documenti dovranno essere riacquisiti all'interno della Piattaforma con le modalità dei cui sopra.

Per i documenti con firma digitale si rinvia a quanto indicato sopra.

I documenti online IN e OUT dovranno essere visibili al Responsabile del Servizio e al Supervisore, con evidenza della data e ora di inserimento nella Piattaforma, del soggetto che ha provveduto all'inserimento, della data/ora di invio al protocollo, della data/ora di reinserimento del documento protocollato in Piattaforma, del numero e data protocollo.

### **6.3.8 Archiviazione sostitutiva a norma CAD**

Tutti i documenti gestiti dalla Piattaforma ed oggetto di protocollazione dovranno essere oggetto di conservazione sostitutiva nelle modalità disciplinate dal CAD nei provvedimenti dell'Agenzia per l'Italia Digitale. A tal fine, il sistema dovrà interfacciarsi con un servizio esterno, anch'esso rientrante nella fornitura.

Il servizio di archiviazione sostitutiva dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:

- gestione di più classi documentali (es. pratiche SCCE di conciliazione, fascicolo SCCE extra-flusso, pratiche storiche SCCE)
- audit delle operazioni
- interfaccia di ricerca di documenti
- download dei documenti e possibilità di memorizzazione su supporto durevole
- firma digitale automatica e marcatura temporale

I documenti dovranno essere oggetto di archiviazione sostitutiva per 3 anni dalla data di conclusione della relativa procedura.

### **6.3.9 Versione inglese della Piattaforma SCCE**

La Piattaforma dovrà essere predisposta per essere fruibile in lingua inglese, in tutte le fasi e funzionalità che la compongono (es. registrazione, accesso al fascicolo, manualistica, help, etc.).

La modalità di fruizione in lingua inglese dovrà essere resa disponibile al decorso di un adeguato periodo di sperimentazione ed utilizzo della Piattaforma (es. giugno 2017).

### **6.3.10 Firma digitale**

Il sistema deve consentire l'apposizione della firma elettronica su alcuni documenti (es. Verbali di aggiornamento, Verbali di accordo, Dichiarazione del Cliente/Delegato, Delega).

Su alcuni documenti qualificati (es. Verbali) il sistema deve consentire l'apposizione, ad opera del Conciliatore e delle Parti, della firma digitale ai sensi del CAD e dei provvedimenti dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

I documenti sui quali si richiede il servizio di firma digitale sono esclusivamente in formato .pdf.

Il Conciliatore sarà dotato di una firma digitale qualificata fornita da AU (non oggetto della presente fornitura), e dovrà apporla per ultimo, potendo anche definire la sequenza di firma delle Parti.

Si precisa che le Parti, che potranno usufruire del servizio di firma digitale, operano esclusivamente da remoto, mediante PC, Tablet o Smartphone: ne deriva l'esigenza di applicare una modalità di identificazione che non preveda l'incontro fisico. In particolare, l'identificazione dovrà essere effettuata da remoto, per via telematica, attraverso le funzionalità della stanza virtuale indicate nel presente documento.

La Piattaforma dovrà fornire alle Parti un servizio di firma digitale qualificata ai fini della firma del verbale, secondo le modalità illustrate di seguito e che verranno definite in sede di progettazione esecutiva. Dovrà pertanto prevedere una funzionalità di riconoscimento delle firme digitali apposte sui documenti.

I certificati qualificati da utilizzare per la firma digitale dovranno essere emessi da un ente Certificatore accreditato ai sensi del CAD ed inserito nell'apposito elenco pubblicato dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Il certificato qualificato dovrà essere rilasciato in modalità telematica, attraverso l'utilizzo della stanza virtuale, a cura di una persona fisica afferente ad AU (es. il Conciliatore), da individuare in fase di analisi di dettaglio, che procederà all'identificazione della Parte e al rilascio del certificato e della relativa password di attivazione.

Il certificato avrà durata limitata nel tempo, a decorrere dal momento della sua emissione (es. 7 giorni), e potrà essere utilizzato per una sola firma digitale (c.d. certificato "one shot").

L'utilizzo del certificato ad opera delle Parti per l'apposizione della firma digitale avverrà attraverso l'inserimento della password fornita a seguito dell'identificazione e della password temporanea ("OTP") inviata dall'ente Certificatore.

Il servizio di firma digitale qualificata proposto dal Fornitore non dovrà richiedere l'utilizzo di dispositivi ulteriori (es. tavola grafometrica) rispetto a quelli richiesti per interagire con la piattaforma, ossia PC, Tablet e Smartphone.

Si precisa che il verbale firmato dalle Parti e dal Conciliatore ha valore di titolo esecutivo, ai sensi del Testo Integrato Conciliazione; il Fornitore dovrà dettagliare le modalità proposte ai fini di consentire l'utilizzo in sede giudiziale dei verbali firmati digitalmente, specificando le norme di riferimento.

La funzione di apposizione della firma digitale del Conciliatore e delle Parti dovrà essere attivabile sia dalla stanza virtuale che dal fascicolo della pratica. Per le Parti, tale funzionalità dovrà essere attivabile entro il periodo di validità del certificato "one shot".

Apposita messaggistica informerà ciascuna Parte dell'esigenza di apporre la firma entro il termine applicabile, ed il Conciliatore dell'avvenuta firma del Verbale ad opera delle Parti.

### **6.3.11 Help Online**

Il sistema deve essere dotato di un help online contestuale in tutte le pagine video di aiuto alla compilazione dei campi, all'utilizzo delle funzionalità e alla corretta interpretazione dei messaggi di errore.

In aggiunta, in tutte le pagine della Piattaforma SCCE dovranno essere accessibili i principali documenti di orientamento dell'utente, quali ad esempio: Guida alla gestione della pratica, Guida all'utilizzo della Piattaforma (documento tecnico), eventuali tutorial, Numero telefonico Contact Center ed e-mail per segnalazione problemi al personale interno AU ("e-mail help online").

### **6.3.12 Notifica automatica (alert)**

Il sistema deve inviare un'e-mail di notifica, con messaggio standard, all'e-mail di registrazione dell'utente/i, al verificarsi di particolari eventi quali ad esempio:

1. inserimento pratica in Piattaforma SCCE (ad Attivante);
2. reinserimento pratica protocollata in Piattaforma SCCE (ad Attivante ed a destinatari, da tipizzare in sede di progettazione esecutiva);
3. inserimento documento in Piattaforma SCCE (a utente che inserisce il documento);
4. reinserimento documento protocollato in Piattaforma SCCE (a utente che inserisce il documento ed a destinatari documento, da tipizzare in sede di progettazione esecutiva);
5. inserimento messaggi in Piattaforma SCCE (per utente che inserisce il messaggio e per destinatari, da tipizzare);
6. reminder dell'incontro Convocato o Riconvocato, in aggiunta all'SMS (v. Paragrafo 6.3.13) (a Parti e Conciliatore);
7. reminder dell'esigenza di apporre la firma entro il termine applicabile (a Parti e Conciliatore).

Tale elencazione ha valore meramente esemplificativo e potrà essere modificata in sede di progettazione di dettaglio.

Ciascun utente può disabilitare la ricezione delle e-mail di notifica automatica alla propria e-mail.

### **6.3.13 SMS**

La Piattaforma deve utilizzare un servizio di SMS per informare gli utenti di attività/informazioni rilevanti sulle pratiche di conciliazione.

In particolare, dovrà inviare un sms di "reminder" dell'incontro programmato con un anticipo parametrizzabile (es. 24 ore). L'SMS dovrà essere inviato a tutti i soggetti tenuti a partecipare all'incontro.

Il medesimo servizio di SMS potrà eventualmente essere utilizzato per la fornitura del servizio di firma digitale e/o di altri servizi/funzionalità connessi alla procedura.

### **6.3.14 Gestione messaggi**

I messaggi vengono inseriti nella Piattaforma SCCE dagli utenti di front office e di back office.

I messaggi vengono inseriti in apposita area della pratica dagli utenti abilitati e sono visualizzabili immediatamente ma non oggetto di protocollazione. Deve essere reso evidente all'utente che inserisce il messaggio che la messaggistica non è oggetto di protocollazione ed è visualizzabile da tutti gli utenti afferenti alla pratica.

Ogni pratica dovrà presentare un'apposita sezione di messaggistica riservata al Contact Center, visualizzabile dai soli utenti di back office.

L'inserimento di un nuovo messaggio sulla pratica è accompagnato da un'e-mail di notifica all'e-mail di registrazione del destinatario (v. sopra), che potrà inserire messaggi di

risposta. Tali informazioni sono visualizzabili dalla Segreteria del Servizio, dall'Owner, dal Conciliatore, dal Responsabile del Servizio e dal Supervisore.

Gli utenti di back office possono inserire in apposito documento ("Messaggio estratto") i contenuti inseriti nell'area di messaggistica che tuttavia richiedano protocollazione, dandone adeguata evidenza all'utente che abbia inserito tale messaggio.

Con riferimento alla ricezione, l'apertura del messaggio da parte del destinatario comporta la registrazione a sistema dell'avvenuta visualizzazione e della relativa data ed ora.

### **6.3.15 Configurazione flessibile**

Il sistema di governo del work-flow di processo deve poter essere riconfigurato con strumenti visuali da utenti interni di AU con profilo di Superuser, al fine - tra l'altro - di adeguare il processo ad eventuali modifiche della disciplina applicabile.

Questa funzionalità dovrà riguardare, a titolo meramente esemplificativo, l'inserimento di nuovi tipi di documento, l'inserimento di nuove informazioni, la definizione di nuove code di lavoro e di automatismi.

### **6.3.16 Disconnessione per inattività**

La Piattaforma effettuerà una disconnessione automatica dopo un tempo pre-definito e configurabile di inattività (assenza di qualunque azione a sistema, anche di sola navigazione all'interno delle pagine).

La disconnessione comporta la perdita delle attività non ancora completate al momento del logout, ad eccezione delle informazioni inserite nel Modulo Web di richiesta attivazione della procedura di conciliazione, che vengono salvate in automatico in bozza prima della disconnessione.

Il sistema dovrà tenere traccia e distinguere la disconnessione forzata per inattività da quella volontaria, rendendo tali informazioni disponibili al Superuser.

## **6.4 Stanza virtuale**

Gli incontri di conciliazione si dovranno svolgere online, prevalentemente mediante un servizio di *audio/video conference e chat* ("**stanza virtuale**").

Gli incontri potranno svolgersi anche in modalità *call conference telefonica*, da tracciare opportunamente nel fascicolo. La Piattaforma dovrà consentire anche la tracciatura di *ulteriori modalità d'incontro* (es. vis-à-vis), qualora previsto dalla regolazione applicabile.

Lo strumento dovrà permettere di scegliere la modalità di dialogo più adatta alle esigenze, consentendo sia la comunicazione sincrona (chat, audio, video), sia asincrona (messaggi, documenti).

In particolare, dovrà permettere lo scambio di documenti elettronici e messaggi, immagini e messaggi audio nei formati .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .jpg, .png, .mp3, .wav, .mwa., .MOV, la possibilità di apporre la firma digitale sui documenti gestiti dal sistema, di inviare documenti e visualizzare testi in fase di redazione da parte del Conciliatore .

Per poter usufruire del servizio, non sono necessari software dedicati installati sui dispositivi utilizzati degli utenti, pertanto è sufficiente l'utilizzo di un qualsiasi browser di navigazione fra quelli maggiormente diffusi, indipendentemente dal supporto hardware utilizzato, una connessione internet, microfono e cuffie per l'audio e una webcam per il video.

La stanza virtuale deve poter essere accessibile alle Parti, al Conciliatore e al Distributore Convocato (ove presente) all'orario dell'incontro programmato e per la durata dello slot indicato. I soggetti indicati non devono poter accedere se non in tale intervallo. All'orario indicato per l'incontro (più esattamente: da 15 minuti prima) ciascun soggetto indicato potrà accedere alla stanza virtuale, fermo restando che l'abilitazione ad interagire in stanza virtuale dovrà essere data dal Conciliatore. Le Parti e/o il Distributore Convocato che accedano prima del Conciliatore dovranno restare in attesa e non potranno interagire tra loro né utilizzare le funzionalità della stanza: appositi tooltip/messaggi dovranno evidenziare queste caratteristiche.

Il Conciliatore accerta la legittimazione dei soggetti presenti in stanza virtuale e flagga su apposito comando per attestarne la presenza/assenza all'incontro; in caso di assenza dovrà poterne indicarne la motivazione, se nota. Tale indicazione dovrà essere riportata nel fascicolo della pratica coi dettagli inerenti la partecipazione/assenza (es. data e ora partecipazione, nominativo, ruolo, motivazione assenza).

La stanza virtuale dovrà:

1. essere accessibile esclusivamente dall'interno della Piattaforma SCCE (i.e. l'utente dovrà accedere alla Piattaforma con le proprie credenziali e non dovrà inserirne di ulteriori per l'accesso alla stanza virtuale);
2. essere accessibile al Conciliatore, all'Attivante, al Delegato Operatore e al Distributore Convocato (ove presente) esclusivamente a partire dal 15 minuto precedente l'orario di incontro programmato e sino al termine di durata dell'incontro;
3. consentire l'accesso e l'utilizzo fino a un massimo di 8 partecipanti;
4. consentire l'utilizzo delle funzionalità a tutti i soggetti che hanno effettuato l'accesso solo dopo apposita abilitazione effettuata dal Conciliatore. Il Conciliatore è il regista dell'incontro: potrà abilitare/disabilitare gli altri soggetti all'uso delle funzioni audio/video della stanza virtuale e tenere sessioni riservate con uno o più partecipanti.

Tutti i partecipanti potranno inserire documenti ed indicare se la visualizzazione degli stessi sia riservata al Conciliatore o estesa anche agli altri partecipanti: questa opzione dovrà essere adeguatamente evidenziata dal sistema all'utente.

Dovrà inoltre essere resa disponibile una funzione di condivisione dello schermo, attivabile da ciascun partecipante, al fine di consentire la visualizzazione contestuale di quanto presente sul pc di uno di essi (incluso l'accesso a siti esterni).

Tutti i partecipanti potranno visualizzare sul proprio schermo il fascicolo elettronico della pratica inerente l'incontro in corso.

In caso di problemi tecnici il Conciliatore può segnalare tale circostanza al Superuser ed autorizzarne l'accesso in stanza virtuale per le opportune verifiche/azioni.

La messaggistica e i documenti scambiati durante l'incontro – con l'eccezione dei Verbali – non verranno trasferiti automaticamente nel fascicolo della pratica né saranno oggetto di protocollazione.

Alla scadenza dello slot programmato il Conciliatore potrà estendere la durata dell'incontro a uno/più slot successivi: tale attività sarà comunque registrata all'interno del fascicolo.

A conclusione dell'incontro il Conciliatore formalizzerà l'opportuno esito: di aggiornamento, di accordo, di mancato accordo, etc., svolgendo le opportune azioni a sistema (per le quali si rinvia alle funzionalità dei Conciliatori).

La stanza virtuale dovrà consentire alle Parti ed al Conciliatore di apporre la firma digitale su un documento (es. Verbale di accordo) inserito nella stanza: a tal fine il sistema dovrà rendere disponibile un applicativo per l'apposizione della firma digitale ad opera del Conciliatore e delle Parti attivabile direttamente dalla stanza virtuale.

La stanza virtuale dovrà tracciare le performance tecniche e gli eventuali problemi riscontrati durante gli incontri, rendendo tali informazioni disponibili e reportizzabili ai fini del controllo qualità della Piattaforma.

Funzionalità gestionali:

1. possibilità di gestire - nella configurazione di dimensionamento iniziale - fino a 100 stanze virtuali in contemporanea e di aggiungere tempestivamente nuove stanze virtuali (v. Paragrafo 7.6);
2. scambio di documenti, immagini e registrazioni audio;
3. utilizzo di chat e comunicazione audio/video;
4. sessioni private;
5. utilizzo di firma digitale, messaggi e sms;
6. gestione dei ruoli (Conciliatore e altri partecipanti all'incontro);
7. prenotazione e conferma degli incontri di conciliazione mediante accesso all'agenda condivisa presente nella Piattaforma ed utilizzo delle relative funzionalità.

Caratteristiche della stanza virtuale e funzionalità durante l'incontro:

1. funzionalità asincrone: scambio di messaggi/documenti;
2. funzionalità sincrone: dialoghi chat/audio/video;
3. regia per il Conciliatore per la gestione dell'incontro;
4. scambio documenti durante le sessioni;
5. zoom in e out sui soggetti che stanno parlando;
6. monitoraggio livelli audio;
7. verifica della qualità e della banda connessioni utenti;
8. test delle apparecchiature utente e messaggi di sistema di segnalazione esiti;
9. messaggi sonori di avviso eventi;
10. notifiche email (es. documento inserito nel fascicolo);
11. notifiche sms (es. per firma digitale);
12. funzionalità soppressione rumori;
13. board per condivisione disegni e word processor;
14. durata (slot) incontro standard di 60 min. (estendibili dal Conciliatore in corso di incontro), parametrizzabile.

## Test

La Piattaforma dovrà consentire a chiunque sia registrato, indipendentemente dalla presentazione di una pratica, di effettuare dei test della propria strumentazione ai fini dell'utilizzo della stanza virtuale.

Preliminarmente all'effettuazione del primo incontro, la Piattaforma dovrà informare le Parti (Cliente/Delegato del Cliente e Delegato Operatore) della necessità di effettuare il test della propria strumentazione, a pena di non poter accedere all'incontro di conciliazione; tale informativa dovrà essere limitata ai soggetti che accedono per la prima volta alla stanza virtuale.

Resta comunque possibile (ma non obbligatorio) effettuare in qualunque momento il test della propria strumentazione.

Tali test dovranno essere condotti con modalità automatiche che segnalino immediatamente all'utente l'idoneità o meno della propria strumentazione e consentano un'auto-taratura (es. volume audio). In esito al test automatico e su richiesta dell'utente (es. all'e-mail help online) deve essere possibile programmare una sessione di prova tra l'utente e il Superuser per l'ottimale taratura della strumentazione.

## 6.5 Reporting e Monitoraggio

I dati trattati ed i documenti scambiati devono essere resi disponibili sia in modalità interattiva che batch. Gli stessi dati devono essere disponibili con un adeguato livello di dettaglio idoneo alla configurabilità della reportistica (ad es. operazioni di raggruppamento delle informazioni per tipologia di utenza, Operatore, oggetto della controversia, area geografica, ecc.).

Il sistema di Reporting dovrà essere accessibile con diversi profili di visualizzazione agli utenti indicati dal Committente in sede di progettazione esecutiva, ivi inclusa l'Autorità.

La piattaforma dovrà rendere disponibili le seguenti tipologie di report (con layout anche grafico) ed elenchi:

1. Report standard, in numero inferiore o pari a 15
2. Report configurabili
3. Elenchi da visualizzazioni e da code di lavorazione.

### 1. Report standard

I **Report standard** sono differenziati a seconda dei ruoli quali, a titolo meramente esemplificativo:

1. Report per Autorità (es. Report andamento Mensile);
2. Report per Unione Europea (cfr. Decreto 130);
3. Report per il Responsabile del Servizio. Es. Report PAC (per CSEA - Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali – già Cassa Conguaglio), Report Customer Satisfaction (dati dai Questionari di valutazione); Report SLA del Servizio (tempi di lavorazione); Report sessioni private (conteggio delle sessioni private tenute durante gli incontri di conciliazione, con relativi tempi e nominativo del Conciliatore). Il Responsabile del Servizio avrà accesso anche a tutti i Report indicati per gli altri utenti e soggetti;
4. Report per i Conciliatori (es. pratiche gestite con esito);
5. Report per la Segreteria del Servizio (ciascun utente). Es. code di lavorazione di

ciascuna persona fisica agente come Segreteria del Servizio;

#### 6. Report per Owner.

I Report standard potranno essere estratti su richiesta dell'utente legittimato o resi disponibili nelle tempistiche pianificate.

L'individuazione dei Report standard e la relativa analisi di dettaglio verrà effettuata nel progetto esecutivo.

Il Fornitore dovrà specificare nell'offerta gli strumenti che verranno utilizzati per la generazione dei Report standard, con allegata la documentazione che esemplifichi i report prodotti.

## 2. Report configurabili

I **Report configurabili** saranno messi a disposizione sia dei ruoli di back office che di front office.

Relativamente ai ruoli di back office (Segreteria del Servizio, Responsabile del Servizio, Conciliatori, Supervisore, Contact Center) sarà utilizzato l'attuale sistema di reportistica in uso presso AU (*Business Objects* – “**BO**”). A tal fine il sistema dovrà consentire di predisporre le necessarie viste/query da utilizzare negli “universi” BO per la realizzazione della successiva reportistica da parte degli utenti.

Per gli utenti di front office il Fornitore dovrà proporre soluzioni di *Business Intelligence* (“**BI**”) per la realizzazione di report configurabili, con funzionalità semplificate (es. filtro per data, per Operatore, per stato pratica, etc.) rispetto a quelle destinate agli utenti di back office.

Dovrà essere possibile reportizzare tutte le informazioni presenti nella Piattaforma.

## 3. Elenchi e code di lavorazione

Gli **Elenchi** da visualizzazioni e da **code di lavorazione** saranno messi a disposizione degli utenti della relativa visualizzazione/coda. Pertanto in ciascuna funzionalità in cui saranno presenti elenchi a video, gli stessi potranno essere estratti secondo i formati più comuni (es. excel, csv) direttamente dall'utente.

Le code di lavorazione sono prodotte ad esempio dall'upload di documenti o dalla compilazione di campi e vengono differenziate a seconda dei ruoli quali, a titolo meramente esemplificativo:

- “Comunicazioni Referente Operatore”: coda contenente i documenti IN ed i messaggi inseriti in Area Riservata Operatore. Visualizzabile da tutte le risorse della Segreteria del Servizio;
- “Avvii procedura”: coda contenente i documenti OUT omonimi inseriti dalla Segreteria del Servizio (Owner) e il numero pratica corrispondente. Visualizzabile dalla Segreteria Operatore.

Si segnala in particolare l'esigenza che il sistema renda disponibili sulla “scrivania personale” di ciascuna risorsa di Segreteria del Servizio tutte le code di lavorazione necessarie all'assegnazione e lavorazione (nei tempi indicati) delle pratiche quali, a mero titolo esemplificativo:

- a) “Da smistare”: coda contenente le pratiche in stato “Nuova”;
- b) “Da ri-smistare”: coda contenente le pratiche in stato “Nuova” con tempi target decorsi;
- c) “Mie pratiche in corso”, elencate in ordine di priorità in base allo stato, ai tempi target, al termine di scadenza pratica, etc.
- d) “Mie pratiche concluse” (archivio).

L’analisi di dettaglio delle code di lavorazione verrà effettuata nel progetto esecutivo.

La Piattaforma dovrà rendere disponibile al Superuser informazioni per il monitoraggio dei servizi offerti. In particolare (elenco meramente esemplificativo):

1. accessi utente (con indicazione dello username, della data-ora di inizio connessione, della data-ora dell’ultima operazione effettuata, della data-ora, eventualmente nulla, della disconnessione volontaria, dell’indirizzo IP da cui l’utente si è collegato e della durata impostata per la disconnessione forzata);
2. parametri di performance tecniche ed eventuali problemi della stanza virtuale;
3. tempi di risposta della Piattaforma alle azioni standard con dettagli dell’azione (es. accesso, visualizzazione pagine, download/upload documenti, fissazione incontri);
4. performance tecniche della stanza virtuale ed eventuali problemi riscontrati durante gli incontri (con indicazione della pratica di riferimento).

## 7 Requisiti della Piattaforma SCCE e dimensionamento

### 7.1 Premessa

La Piattaforma SCCE oggetto della fornitura dovrà essere realizzata per consentire l'utilizzo H24, 7 giorni su sette, festivi inclusi, salvo alcune funzionalità (es. stanza virtuale) che dovranno essere rese disponibili in orario d'ufficio (lunedì-venerdì; 9-18).

L'offerta tecnica del Fornitore dovrà prevedere che la Piattaforma sia realizzata mediante un'**applicazione web** rispondente ai requisiti funzionali espressi nei capitoli precedenti (inclusa la Registrazione Unica), costituita da **moduli** (da installare nell'infrastruttura IT di AU) e da **servizi esterni** (da integrare nella Piattaforma SCCE), interconnessi tra loro ed integrati in modo trasparente per gli utilizzatori. Moduli e servizi dovranno essere oggetto di specifica configurazione/personalizzazione.

I **moduli** dovranno riguardare quanto segue:

1. sottosistema per la memorizzazione delle informazioni (DBMS)
2. modulo per la gestione delle pratiche e dei documenti (Sistema documentale)
3. modulo per la gestione dei processi operativi (BPM)
4. sottosistema per la reportistica (BI)

I **servizi** esterni saranno relativi a:

5. gestione delle conferenze audio/video nelle stanze virtuali
6. generazione e gestione delle firme digitali "one shot"
7. invio dei messaggi telefonici (SMS)
8. conservazione/archiviazione sostitutiva a norma CAD

I servizi esterni potranno essere erogati da provider terzi rispetto al Fornitore. Resta inteso che il Fornitore dovrà interfacciarsi con tali provider per tutti gli aspetti tecnici ed economici inerenti la presente fornitura. Il Fornitore della Piattaforma SCCE è, cioè, l'unica interfaccia verso AU, sia per le componenti applicative fornite ed installate presso AU, sia per i servizi erogati da terze parti.

Dovranno inoltre essere realizzate le seguenti **interfacce** verso sistemi esistenti in uso presso AU:

1. protocollo informatico
2. posta elettronica
3. Portale Clienti Sportello (Registrazione Unica)
4. archivi e anagrafiche (es. anagrafica Operatori dell'Autorità).

Allo scopo di consentire al Fornitore di formulare la propria soluzione per rispondere ai requisiti funzionali, prestazionali e tecnici del presente Capitolato, viene illustrato di seguito il Sistema Informativo di AU, evidenziando in particolare le componenti tecniche ed applicative che lo compongono.

### 7.2 Sistema Informativo di AU

Il Sistema Informativo attualmente in esercizio fornisce il necessario supporto operativo e decisionale ai processi core business di AU relativi all'approvvigionamento di energia elettrica, alla gestione dei reclami e delle richieste di informazioni per i clienti del mercato elettrico e del gas, alla gestione degli approvvigionamenti delle scorte petrolifere di

sicurezza dell'OCSIT nonché alla gestione dei processi organizzativi interni necessari a garantire il corretto funzionamento di AU.

A titolo esemplificativo, vengono riportate di seguito le aree applicative maggiormente rilevanti.

- ER – Energy Retail

Sistema per la gestione degli ordini di acquisto di energia elettrica e per il calcolo del prezzo di cessione

- Tipologia: Client/Server
- Piattaforma Sviluppo: Microsoft Windows VB .NET

- Portale Aste Energia

Sistema per la gestione delle aste di approvvigionamento di energia elettrica

- Tipologia: Web Application
- Web Server: Microsoft Windows (IIS)
- Piattaforma Sviluppo: Microsoft Windows .NET

- Oracle CRM On Demand

Sistema per la gestione dei reclami dello “Sportello del Consumatore”

- Tipologia: Web Application
- Web Server: Microsoft Windows (IIS)
- Piattaforma Sviluppo: PHP (S.O. Microsoft)

- Portale Esercenti

Sistema per lo scambio di documenti con gli Esercenti relativi ai reclami

- Tipologia: Web Application
- Web Server: Apache Tomcat
- Piattaforma Sviluppo: Microsoft Windows .NET

- Portale Clienti

Sistema per lo scambio di documenti con i Clienti relativi ai reclami ed alle richieste di informazioni

- Tipologia: Web Application
- Web Server: Microsoft Windows (IIS)
- Piattaforma Sviluppo: CMS DRUPAL, PHP – Yii (S.O. Microsoft)

- Belvis – Previsioni Quantità e Prezzi

Sistema per la previsione delle quantità e dei prezzi dell'energia da acquistare

- Tipologia: Client/Server
- Piattaforma Sviluppo: Microsoft Windows VB .NET

- Sistema Indennitario Transitorio

Sistema per la gestione delle richieste di indennizzo degli Esercenti in caso di mancato incasso del credito per effetto dello switching dei clienti finali

- Tipologia: Web Application
- Web Server: Microsoft Windows (IIS)
- Piattaforma Sviluppo: Microsoft Windows .NET

- Gestione Ordini di acquisto  
Sistema per la gestione del flusso procedurale degli acquisti non energy
  - Tipologia: Web Application
  - Prodotti: Oracle BPM, Weblogic, Oracle UCM
  - Piattaforma Sviluppo: Java (S.O. Microsoft)
- Applicativi Interni (Fatturazione, Interfacce con ERP Oracle e-Business Suite, PEC, Asset, Procedure operative, ecc.)  
Sistemi Legacy per la gestione delle attività interne ad AU
  - Tipologia: Web Application e Client/Server
  - Web Server: Apache
  - Piattaforma Sviluppo: PHP, Microsoft VB6 (S.O. Microsoft)
- Siti Internet ed Intranet
  - Tipologia: Web Application
  - Web Server: Apache
  - Piattaforma Sviluppo: CMS DRUPAL (S.O. Microsoft)
- Sistema Informativo OCSIT  
Sistema integrato per gli acquisti e la gestione dei contratti di approvvigionamento di prodotti petroliferi e relative capacità di stoccaggio
  - Tipologia: Web Application
  - Web Server: IIS
  - Piattaforma Sviluppo: Oracle JD Edwards Enterprise One (S.O. Microsoft)
- Scorte e Statistiche petrolifere  
Sistema per la rilevazione dei obblighi di scorte di prodotti petroliferi e delle statistiche in ambito energetico  
Tipologia: Web Application
  - Web Server: Apache
  - Piattaforma Sviluppo : PHP - MySQL (S.O. Linux)

### 7.3 Infrastruttura tecnologica di riferimento

In questa sezione viene sinteticamente descritta l'infrastruttura tecnologica del Sistema Informatico di AU cui il Fornitore deve fare riferimento nella formulazione della proposta per quanto riguarda la predisposizione degli ambienti di esercizio, sviluppo e test.

Il Data Center Primario di Acquirente Unico è situato in Roma via Guidubaldo Del Monte n. 72 all'interno della Server Farm della capogruppo GSE e comprende 5 Armadi Rack che ospitano circa 30 server fisici basati su architettura Intel con sistemi operativi Microsoft Windows 2008 R2 e apparecchiature di rete e di sicurezza Juniper.

Ad oggi 7 server compongono un cluster VMware ESX 5 ed erogano la maggior parte dei servizi del Sistema Informativo di AU.

Oltre ai server è presente un'infrastruttura SAN composta da 2 switch FC da 24 porte ed uno Storage EMC<sup>2</sup> VNX 5300.

Il sito di Disaster Recovery è ospitato presso le strutture Infracom di Milano in Via Caldera 21 e prevede l'utilizzo di 4 server Intel con sistemi operativi Microsoft Windows 2008 e di una SAN EMC che riceve in replica alcune LUN presenti sullo Storage EMC<sup>2</sup> di Roma.

### **7.3.1 Rete LAN**

La rete aziendale LAN è strutturata come segue.

L'architettura del Sistema Informatico prevede una separazione dei diversi ambienti tecnici, a seconda delle funzionalità in essi implementate.

Le SUBNET relative alla sede di AU di Roma sono state identificate in "zone, come segue:

- DMZ (Demilitarized Zone)

E' la SUBNET di front-end su cui è implementato il livello di presentazione.

Su di essa sono attestati:

- i web server che rappresentano il punto di contatto tra fruitori del servizio e l'AU
- l'FTP server per il trasferimento dei file.

Gli accessi dall'esterno alla DMZ sono controllati firewall.

- Private

E' la SUBNET di back-end su cui risiedono i server dati ed applicativi. Per la criticità del ruolo svolto da tali sistemi questi sono separati dal livello di presentazione mediante firewall (interni) ed acceduti dai server del livello di presentazione per le richieste di servizi applicativi.

- Operations

E' la SUBNET di gestione su cui sono attestati tutti i sistemi preposti al controllo e monitoraggio dei servizi: sistema di monitoraggio della rete e dei sistemi di produzione, sistema di backup, sistema di intrusion detection.

- Staging (Collaudo)

E' la SUBNET per l'ambiente di collaudo della soluzione applicativa. Sono inoltre attestati su tale SUBNET il server Web e FTP di collaudo.

Sui Firewall interni di Back-End è, inoltre, configurato un ulteriore segmento di rete per interconnettere l'intera server farm alle utenze interne di AU.

### **7.3.2 Connettività**

La navigazione web, così come l'esposizione dei server aziendali ad Internet, fa parte dei servizi cui provvede la capogruppo GSE: il primo è fornito tramite proxy aziendale con appositi filtri sui contenuti, il secondo viene realizzato utilizzando apposite regole di NAT.

### **7.3.3 Architettura server**

I server presenti in AU sono in parte fisici e in parte configurati con tecnologia di virtualizzazione VMware 5.1.0.

Sulle macchine è stato adottato il sistema operativo MS Windows 2008 R2 SP1 aggiornato con le patch consigliate.

La configurazione di base delle macchine virtuali prevede l'utilizzo di due dischi rigidi, il primario da 50GB per il solo S.O. ed il secondario da 40GB da utilizzare per l'installazione dei software aggiuntivi.

Le caratteristiche prestazionali (Hard Disk, Ram, Socket, Core, ecc.) di ogni singolo virtual server saranno personalizzate in base alle applicazioni che il server dovrà ospitare.

### **7.3.4 Sistemi storage e RDBMS**

Attualmente nel sito di Produzione di AU (Roma) la SAN è gestita da uno storage EMC VNX 5300 e nel sito di DR (Milano) è presente per la replica asincrona uno storage equivalente.

La base dati degli applicativi core di AU utilizzano il RDBMS Oracle 12c in configurazione Active Data Guard per la soluzione di Disaster Recovery. Alcune basi dati sono realizzate in MySQL e altre, in misura minore, in Microsoft SQL Server.

La maggior parte dei database è installata su server virtuali.

## **7.4 Requisiti tecnici della Piattaforma SCCE**

Ferma restando la responsabilità del Fornitore nel proporre la soluzione tecnologica e le componenti applicative che ritiene più idonee per la realizzazione della Piattaforma informatica integrata, vengono di seguito indicati i requisiti minimi e le caratteristiche principali dell'applicazione web, dei moduli, dei servizi esterni e delle interfacce elencati in precedenza.

### **7.4.1 Requisiti tecnici di base**

Le componenti tecnologiche a supporto della piattaforma informatica proposta dal Fornitore dovranno soddisfare almeno i seguenti requisiti di base.

- **Flessibilità:** la soluzione applicativa realizzata dovrà essere flessibile in modo da garantire, anche attraverso un concetto di scalabilità di tipo tecnologico, l'adeguamento alle esigenze del Servizio Conciliazione di AU, sia in termini di numerosità di utenti, di pratiche e di documenti, sia in termini di nuove aree applicative da implementare.
- **Sicurezza ambientale e logica:** la piattaforma informatica dovrà essere sicura sia dal punto di vista infrastrutturale che da quello applicativo (profilatura e controllo degli accessi al sistema).
- **Robustezza:** la soluzione applicativa realizzata dovrà essere robusta e dovrà essere in grado di soddisfare i requisiti di "alta affidabilità" e continuità di servizio.
- **Consistenza della base dati complessiva:** i dati gestiti dal sistema oggetto di fornitura dovranno essere consistenti e non ridondati su basi dati diverse. In sintesi, il sistema dovrà essere basato su un'unica base dati logica e fisica al fine di ridurre la frammentazione dei dati.

- Trasparenza ed integrabilità della base dati: il modello dati fisico del sistema dovrà essere direttamente leggibile e completamente documentato nel suo schema.
- Bassi costi di gestione: viene richiesto un sistema che consenta un'amministrazione e manutenzione totalmente centralizzata del software applicativo, con evidenti vantaggi organizzativi, garanzia di uniformità delle versioni e risparmi nei tempi di installazione ed aggiornamento.
- Workflow integrato: il sistema deve permettere di creare e modificare in qualsiasi momento processi, oggetti, attività, regole, messaggi e ruoli propri del workflow. Esso deve consentire, inoltre, la trasmissione di documenti e report attraverso lo strumento di posta elettronica e il collegamento a sistemi di archiviazione digitale. Il workflow deve permettere la visibilità in tempo reale dello stato di tutte le operazioni effettuate, evidenziando informazioni chiare e complete sia sulle transazioni in essere che su quelle concluse. Il sistema di workflow dovrà essere in grado di raggiungere gli utenti tramite email.
- Interfaccia utente personalizzabile: il livello client dovrà prevedere più tipologie di interfacce utente:
  - interfacce ad alto livello saranno dedicate agli utenti più esperti che utilizzano quotidianamente il sistema e che quindi necessitano di un'interfaccia utente efficiente che sia in grado di garantire un elevato livello di transazionalità;
  - le altre destinate ad utenti che utilizzano il sistema saltuariamente e/o limitatamente a funzioni applicative ridotte;
  - interfacce per utenti con dispositivi mobili.

Per tutte le interfacce utente dovranno essere disponibili meccanismi d'ausilio all'interazione con il sistema al fine di prevenire errori, risparmiare tempo e ridurre necessità di training.

- Import/export controllato dei dati provenienti da/verso altri sistemi informativi: la soluzione dovrà avere dei sistemi di controllo dei dati che vengono esportati o importati da o verso il sistema offerto. Dovrà essere garantita l'integrità del dato e il sistema dovrà registrare tutti i dati che vengono scartati durante la fase di caricamento.
- Funzioni di integrazione: la soluzione applicativa realizzata dovrà essere sviluppata secondo i dettami del paradigma della Service Oriented Architecture (SOA).
- Soluzioni architetturali già predisposte per una successiva configurazione della Piattaforma in modalità "Cloud ibrido", con componenti infrastrutturali in parte presso AU ed in parte presso terze parti.

#### **7.4.2 Applicazione web**

La componente applicativa che realizza la maggior parte delle funzionalità richieste dalla Piattaforma e che integra i diversi moduli funzionali, sia quelli interni installati presso AU che quelli esterni forniti da terze parti, dovrà essere realizzata seguendo il modello delle applicazioni Web-based.

Un'applicazione Web si basa, di norma, su elementi software standard indipendenti dalle caratteristiche della particolare applicazione e dalla piattaforma hardware/software su cui

viene eseguita e, nella maggior parte dei casi, si sviluppa su tre livelli logico-funzionali (applicazioni Three-Tier):

- *livello di presentazione* - rappresenta l'interfaccia utente dell'applicazione e si occupa di acquisire i dati e di visualizzare i risultati;
- *livello intermedio* – effettua le elaborazioni dei dati in base alla cosiddetta *business logic*, cioè all'insieme delle regole per cui i dati sono considerati significativi e le loro relazioni consistenti; le elaborazioni del livello intermedio generano i risultati richiesti dall'utente;
- *livello dati* - rappresenta l'insieme dei servizi offerti da applicazioni indipendenti dal Web, come ad esempio un gestore di database, un sistema di gestione di posta elettronica, ecc.

I livelli logici di un'applicazione Web non corrispondono normalmente a disposizioni fisiche sulla rete. Si va dal caso in cui tutti e tre i livelli risiedono sulla stessa macchina a varie altre distribuzioni fino alla corrispondenza di ciascun livello con una macchina fisica.

Il *livello di presentazione* costituisce l'interfaccia utente dell'applicazione Web ed è generalmente costituito da vari componenti combinati tra loro: browser, pagine HTML, applet Java, controlli ActiveX, script PHP ecc.

Le possibili soluzioni implementative dovranno essere guidate dalla scelta di sfruttare al meglio le capacità elaborative delle postazioni client degli utilizzatori nonché di realizzare un livello di presentazione il più possibile universale, in linea con i prodotti software (sistemi operativi, browser e relativi componenti aggiuntivi) maggiormente diffusi, sia per postazioni di lavoro di tipo *PC* che per quelle di tipo *mobile*.

Il *livello intermedio* dell'applicazione Web contiene la logica elaborativa. Le modalità di realizzazione del livello intermedio dipendono in gran parte dalle caratteristiche e dalle tecnologie supportate dai server Web e/o da componenti installati sui server applicativi.

Il *livello dati* fornisce servizi indipendenti dall'ambiente Web e che sono di norma assicurati da sistemi, quali i DBMS, preesistenti in azienda (si veda al riguardo quanto esposto nel paragrafo relativo al sottosistema per la memorizzazione delle informazioni).

La connessione tra il livello intermedio e il livello dati dovrà essere assicurata da componenti dell'architettura applicativa che fungono da connettori tra i diversi livelli. Tali connettori dovranno utilizzare soluzioni ampiamente standardizzate (es. ODBC, OLEDB) in modo da garantire la migliore manutenibilità delle applicazioni.

Sarà cura del Fornitore proporre nell'offerta tecnica la soluzione tecnologica e architettonica per la realizzazione della componente applicativa Web che:

- tenga conto dei requisiti funzionali, tecnici e prestazionali, nonché dell'infrastruttura IT esistente presso AU. Potranno essere proposte anche soluzioni CMS (Content Management System).
- tenga conto della necessità di garantire funzionalità di base della piattaforma quali, ad esempio, la gestione affidabile delle transazioni e dei flussi dati, la gestione della sicurezza nell'accesso all'applicazione, la riservatezza nella trasmissione delle informazioni, l'affidabilità e la rapidità di risposta nelle operazioni on-line e di upload e download dei documenti, ecc.;
- utilizzi linguaggi e ambienti di sviluppo ampiamente diffusi e per i quali esiste una consolidata comunità di utilizzatori.

Tale soluzione dovrà consentire un elevato livello di integrazione con gli altri moduli della Piattaforma, elevati standard prestazionali e alta compatibilità con le postazioni client degli utilizzatori per i più diffusi sistemi operativi, web-browser e relativi componenti aggiuntivi.

La Piattaforma SCCE dovrà essere realizzata per un utilizzo prioritario con postazioni utente di tipo PC, ma dovrà essere utilizzabile anche con postazioni di tipo *mobile* (Tablet e Smartphone).

Per i dispositivi mobile saranno oggetto di valutazione preferenziale le soluzioni che consentano l'utilizzo della Piattaforma attraverso *app* liberamente scaricabili da Internet e realizzate per i sistemi operativi maggiormente diffusi.

Particolare attenzione dovrà essere posta ai livelli prestazionali della Piattaforma, in relazione ai carichi di lavoro stimati, all'accesso contemporaneo degli utenti e alle funzionalità che richiedono tempi di risposta particolarmente stringenti quali, ad esempio, quelle legate all'utilizzo delle stanze virtuali.

Dovranno essere, inoltre, valutati accuratamente gli aspetti legati alla sicurezza informatica della soluzione proposta, in rapporto anche al contesto infrastrutturale nel quale sarà installata. Particolare attenzione dovrà essere posta alla conformità alla normativa in materia di Privacy, anche in relazione al nuovo Regolamento Europeo.

Ai fini della realizzazione della parte grafica della componente web, il Fornitore dovrà tenere in considerazione l'attuale aspetto grafico del "Portale Clienti" Sportello (<http://www.sportelloperilconsumatore.it/>).

Sarà cura del Fornitore l'installazione, la configurazione e la messa a punto della componente applicativa sugli apparati Hw/Sw dell'infrastruttura IT di AU. A tal fine il Fornitore dovrà indicare, in fase di progetto esecutivo, i requisiti Hw/Sw richiesti per il corretto funzionamento della soluzione.

#### **7.4.3 Sottosistema per la memorizzazione delle informazioni (DBMS)**

Il sistema DBMS che il Fornitore dovrà prendere come riferimento per tutti i moduli applicativi della Piattaforma che richiedono la persistenza dei dati è quello utilizzato nella maggior parte delle applicazioni del Sistema Informativo di AU e realizzato con il prodotto RDBMS Oracle 12c.

Le licenze software del prodotto Oracle 12c non fanno parte della fornitura richiesta con il presente Capitolato, ma saranno messe a disposizione da AU per tutti gli ambienti richiesti (produzione, collaudo, sviluppo ecc.).

Se taluni moduli applicativi proposti dal Fornitore abbiano, tuttavia, la necessità di utilizzare DBMS diversi da quelli Oracle, le relative licenze d'uso, comprensive dei costi delle corrispondenti manutenzioni, dovranno essere fornite all'interno della soluzione oggetto della presente gara.

#### **7.4.4 Sistema documentale**

La Piattaforma prevede la gestione di un elevato numero di documenti, organizzati secondo il modello del *Fascicolo informatico*.

Nei capitoli precedenti, all'interno della descrizione dei processi e delle funzionalità richieste per la Piattaforma SCCE, sono stati citati i diversi documenti che caratterizzano il

particolare processo analizzato e che spesso determinano e regolano le conseguenti azioni nello svolgimento del processo, siano esse automatiche che manuali.

Per *gestione documentale* si intende la gestione informatica dei documenti e degli archivi in modalità completamente elettronica.

Il sistema di gestione documentale costituisce dunque il modulo della Piattaforma SCCE dedicato all'archiviazione dei documenti in formato elettronico, alla loro indicizzazione e al loro reperimento.

Il sistema di gestione elettronica dei documenti, dal punto di vista funzionale e tecnico, dovrà possedere almeno i seguenti requisiti.

a) Caratteristiche generali del sistema:

- Repository documentale protetto almeno da username e password.
- Definizione delle liste di controllo degli accessi (ACL - Access Control List).
- Capacità di gestione di raggruppamenti di utenti.
- Utilizzo delle stesse credenziali di accesso della Piattaforma SCCE (single sign-on).
- Scalabilità del sistema di gestione documentale al crescere del numero di utenti e di documenti gestiti.

b) Gestione e controllo del documento:

- Check-in: attività di inserimento controllato del documento nel sistema documentale.
- Check-out: attività di estrazione controllata del documento dal sistema documentale.
- Versioning: supporto nella gestione delle versioni successive dello stesso documento.
- Gestione e personalizzazione del profilo del documento: gestione dei metadati che compongono l'insieme delle informazioni che descrivono il documento e che sono alla base della loro organizzazione logica all'interno del sistema.
- Gestione del fascicolo elettronico: funzionalità che consente l'integrazione con i sottosistemi di gestione del protocollo informatico, del workflow documentale e dei documenti interni e di lavoro.
- Ricerca e indicizzazione full text nei documenti e nei profili associati.
- Supporto a tutti i formati di documenti.
- Tracciatura e storicizzazione di tutte le operazioni effettuate sul documento.

c) Sistema di archiviazione dei documenti (document storage):

- Supporto delle diverse fasi di archiviazione dei documenti e gestione dei diversi dispositivi di memorizzazione.
- Verifica dell'integrità dei documenti ed integrazione con il sistema di conservazione sostitutiva a norma CAD.

Il sistema documentale deve quindi consentire di archiviare i documenti, catalogarli, creare le versioni e ricercarli, anche in maniera avanzata e selettiva.

Le modalità di interazioni con il sistema documentale potranno essere molteplici e diversificate a seconda dei ruoli degli utenti; l'accesso ai documenti avverrà prioritariamente attraverso l'interfaccia del browser web, ma dovranno essere possibili anche accessi attraverso protocolli di rete locale, per alcuni utenti di back office, e protocolli Internet (es. FTP).

La soluzione proposta dal Fornitore dovrà gestire e controllare gli archivi in accordo con le politiche di *governance* interne ad AU ed in conformità con la normativa vigente, in modo da impedire accessi non autorizzati ai documenti e registrare le informazioni rilevanti (login, log-out, utente, data-ora, operazione effettuata, ecc.).

L'architettura software dovrà essere predisposta per supportare i Servizi Web e garantire l'interoperabilità tra i diversi componenti della Piattaforma SCCE.

I documenti potranno essere inseriti nel sistema con diverse modalità: attraverso l'interfaccia applicativa web, utilizzando i servizi web esposti su Internet, accedendo al sistema documentale attraverso il file system, sia in modalità on-line che batch (ad es. nell'acquisizione dei documenti protocollati) oppure anche attraverso i dispositivi *mobile* eventualmente mediante apposite *app*.

I documenti potranno essere modificati, in accordo con le funzionalità richieste, sia nel contenuto che nei metadati. Quando un documento si trova in modalità di modifica dovrà essere acceduto dagli altri utilizzatori in sola lettura.

Ogni modifica del documento dovrà comportare la creazione di una nuova revisione, in modo da conservarne le versioni precedenti e la storia degli interventi effettuati.

La ricerca dei contenuti dovrà poter avvenire per:

- metadati del documento;
- nome ed estensione del file;
- parola chiave all'interno del documento (attraverso la preventiva indicizzazione dei contenuti);
- full text, cioè sull'intero contenuto testuale del documento.

In particolari circostanze (ad es. all'interno delle stanze virtuali) dovrà essere possibile gestire i contenuti dei documenti in modo collaborativo, consentendo a più utenti di interagire con il documento in fase di redazione. Il sistema dovrà tracciare le modifiche effettuate, consentire agli utenti, in base al ruolo ricoperto, di apportare modifiche, inserire commenti e creare nuove versioni.

Il sistema documentale, inoltre, dovrà essere predisposto per una futura gestione del *protocollo informatico*, in modalità integrata con la Piattaforma SCCE.

Le disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa definiscono il protocollo informatico come l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati per la gestione dei documenti.

L'implementazione del protocollo informatico si articola almeno su tre livelli:

- il sistema di gestione delle informazioni minime sui documenti (registrazione e segnatura di protocollo);
- il sistema di gestione informatica dei documenti (documenti in formato digitale);
- il sistema di gestione dei flussi documentali per gestire i procedimenti amministrativi mediante sistemi automatizzati (workflow management).

La gestione delle informazioni minime sui documenti deve prevedere l'utilizzazione di un "Titolario di Classificazione" che consenta l'archiviazione dei documenti protocollati a seconda dell'argomento o degli argomenti cui essi fanno riferimento.

Altro elemento essenziale nel processo di gestione dei documenti è il *fascicolo*, il quale è costituito dall'insieme dei documenti relativi ad un determinato contesto.

Il fascicolo è inteso come aggregato logico di documenti elettronici e, più in generale, come criterio per individuare raggruppamenti e favorire la ricerca e il reperimento dei documenti.

Il nucleo minimo di protocollo è caratterizzato almeno delle seguenti funzionalità:

- registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti il documento (numero, data, mittente / destinatario, oggetto, ecc.);
- segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, ecc.);
- classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti, alla quale può anche essere aggiunta l'indicazione dell'assegnatario sul registro di protocollo.

Esso deve consentire la corretta registrazione del protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione dei documenti informatici.

Deve prevedere le seguenti attività principali:

- registrazione e protocollazione con trattamento delle immagini (digitalizzazione dei documenti cartacei attraverso scanner);
- assegnazione per via telematica al destinatario;
- gestione avanzata della classificazione e fascicolazione dei documenti (utilizzo di thesauri e vocabolari controllati, ecc.).

Il sistema di protocollo informatico deve permettere di registrare i documenti, in ingresso e in uscita, collocandoli temporalmente e classificandoli anche in relazione al canale fisico di provenienza o di invio (posta cartacea, posta massiva, posta ibrida, e-mail, fax, PEC).

Deve, inoltre, consentire la gestione dei documenti contenenti firme elettroniche. In questo caso la segnatura del documento con numero e data deve essere effettuata in modo da non invalidare la firma elettronica o quella digitale.

Il sistema documentale proposto dal Fornitore dovrà essere un prodotto ampiamente diffuso, documentato e consolidato nell'area dei sistemi informativi aziendali.

Tale soluzione dovrà consentire un elevato livello di integrazione con gli altri moduli della Piattaforma, elevati standard prestazionali e alta compatibilità con le postazioni client degli utilizzatori per i più diffusi sistemi operativi, web-browser e relativi componenti aggiuntivi.

La Piattaforma SCCE dovrà essere realizzata per un utilizzo prioritario con postazioni utente di tipo PC, ma dovrà essere utilizzabile anche con postazioni di tipo *mobile* (Tablet e Smartphone).

Particolare attenzione dovrà essere posta ai livelli prestazionali e di sicurezza della soluzione, in relazione alle operazioni di trattamento e ricerca dei documenti in formato elettronico.

Sarà cura del Fornitore l'installazione, la configurazione e la messa a punto del sistema documentale sugli apparati Hw/Sw dell'infrastruttura IT di AU. A tal fine il Fornitore dovrà indicare, in fase di progetto esecutivo, i requisiti Hw/Sw richiesti per il corretto funzionamento del sistema.

Saranno oggetto di valutazione preferenziale i sistemi documentali con i quali sono già stati realizzati protocolli informatici a norma CAD e ai provvedimenti dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

#### **7.4.5 Modulo per la gestione dei processi operativi (BPM)**

La Piattaforma SCCE deve gestire numerosi processi operativi, sia automatici che manuali, durante lo svolgimento della pratica di conciliazione.

Tali processi riguardano, a titolo esemplificativo, il flusso dei documenti tra i diversi attori durante le diverse fasi della pratica, la variazione dello stato della pratica, l'invio di messaggi di notifica via SMS ed e-mail, le attività che devono essere effettuate al verificarsi di eventi oppure a determinati intervalli di tempo.

Tutto ciò richiede di automatizzare e controllare i processi attraverso uno strumento di Workflow Management o, più in generale, attraverso un prodotto di BPM (Business Process Management).

Il Workflow Management consiste nella creazione di modelli per la gestione informatica dell'insieme dei compiti da parte dei diversi attori coinvolti nella realizzazione di un processo operativo, attraverso le interazioni sotto forma di scambi di informazioni tra i diversi attori, le applicazioni informatiche e i servizi forniti da terze parti.

Un workflow può descrivere, quindi, i compiti da attuare fra i diversi attori di un processo, i tempi da rispettare, le modalità di validazione dei dati, ecc.

Esso fornisce inoltre, a ciascuno degli attori, le informazioni necessarie per la realizzazione del proprio compito.

Nella Piattaforma SCCE le componenti di Workflow Management "pilotano" i diversi passi di ciascun processo, attivando, in funzione degli stati di avanzamento delle pratiche, le funzioni applicative richieste, le funzioni di comunicazione e quelle eventuali di gestione documentale a supporto del processo stesso.

Deve essere possibile attivare funzionalità anche esterne al sistema, rendendo praticabile la partecipazione controllata a determinati processi anche da parte di utenti e servizi esterni.

La soluzione di BPM proposta dal Fornitore dovrà comprendere almeno i seguenti elementi:

- uno strumento per la creazione di modelli dei processi operativi, che permetta di creare i modelli attraverso un'interfaccia grafica;
- strumenti d'aiuto all'implementazione, cioè delle interfacce (API) e dei connettori che permettano di integrare la soluzione BPM all'interno della Piattaforma SCCE;
- un motore di esecuzione (motore di workflow) incaricato d'istanziare i processi e di memorizzare il contesto e il loro stato in un database relazionale;
- strumenti di assistenza e di reporting basati sugli indicatori del flusso di processo e sulle anomalie riscontrate.

La soluzione BPM proposta deve essere ampiamente diffusa e standardizzata, in modo da assicurare la piena interoperabilità con gli altri moduli della Piattaforma, facilitare la manutenzione dei processi operativi e minimizzare gli impatti in caso di eventuale sostituzione del prodotto.

La standardizzazione interviene, di norma, a diversi livelli:

- nella creazione dei modelli dei processi;

- nell'esecuzione dei processi;
- nella comunicazione con il Sistema Operativo.

A tal riguardo, la soluzione BPM proposta dovrà essere in linea con lo standard BPMN (Business Process Model and Notation) che costituisce il riferimento in ambito internazionale per la rappresentazione dei processi di business.

Lo standard BPMN fornisce, infatti, una notazione comprensibile sia agli analisti di processo che agli sviluppatori responsabili dell'implementazione tecnologica dei processi e ne favorisce la realizzazione grazie alla traducibilità dei modelli BPMN in linguaggi nati per l'esecuzione dei processi di business (es. BPEL).

In particolare, la soluzione BPM proposta dovrà essere aderente alla versione 2.0 dello standard BPMN.

Sarà cura del Fornitore l'installazione, la configurazione e la messa a punto del sistema BPM sugli apparati Hw/Sw dell'infrastruttura IT di AU. A tal fine il Fornitore dovrà indicare, in fase di progetto esecutivo, i requisiti Hw/Sw richiesti per il corretto funzionamento del sistema.

#### **7.4.6 Sottosistema di reportistica (BI)**

Il sistema di Business Intelligence (BI) consente, in generale, agli utenti di estrarre i dati di interesse secondo logiche personalizzate e di generare report configurabili.

Per gli utenti di back office della Piattaforma SCCE questa funzionalità sarà fornita dal prodotto Business Objects (BO versione XI R2) già in uso presso AU, che non è quindi oggetto di fornitura.

Le attività di integrazione del prodotto BO nella Piattaforma SCCE riguarderanno principalmente la definizione di *Tabelle* e *Viste* in ambiente Oracle 12c da inserire all'interno di "Univers" BO, in modo da consentire agli utenti di back office di realizzare report personalizzati, utilizzando le funzionalità già presenti in azienda.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione del personale tecnico di AU le *Tabelle* e le *Viste* Oracle con le informazioni già strutturate secondo quanto emerso in fase di analisi di dettaglio. Dovrà, inoltre, istruire il personale tecnico di AU sulle modalità di utilizzo delle informazioni (relazioni, cardinalità, ecc.) utili per la costruzione degli *Universi* BO e gli utenti di back office per l'estrazione coerente delle informazioni e per la successiva realizzazione dei report.

Il Fornitore può proporre ulteriori soluzioni di BI per la realizzazione di report standard, di report configurabili e di elenchi destinati a tutti gli utenti della Piattaforma SCCE, in particolare a quelli di front office.

In questo caso le eventuali licenze d'uso, comprensive dei costi delle corrispondenti manutenzioni, dovranno essere fornite all'interno della soluzione oggetto della presente gara.

Sarà inoltre cura del Fornitore l'installazione, la configurazione e la messa a punto del sistema BI sugli apparati Hw/Sw dell'infrastruttura IT di AU. A tal fine il Fornitore dovrà indicare, in fase di progetto esecutivo, i requisiti Hw/Sw richiesti per il corretto funzionamento della soluzione proposta.

#### **7.4.7 Gestione delle conferenze audio/video nelle stanze virtuali**

Le funzionalità richieste per la gestione degli incontri di conciliazione attraverso un servizio di conference audio/video sono descritte dettagliatamente nel Paragrafo 6.4.

Il sistema di conference audio/video non sarà installato presso il Data Center di AU, a differenza dei moduli descritti in precedenza, ma dovrà essere erogato come servizio esterno.

Nella scelta di tale servizio il Fornitore dovrà valutare le modalità per l'integrazione con gli altri moduli della Piattaforma SCCE e le caratteristiche della soluzione, quali l'usabilità, la stabilità, la qualità delle riproduzioni audio/video, la scalabilità, il funzionamento multipiattaforma, la sicurezza, la ridotta occupazione di banda Internet, ecc.

In sintesi, il servizio richiesto è costituito da una soluzione di webconference che consente di effettuare incontri remoti interattivi di tipo audio, video e dati tra più partecipanti contemporanei, dotati ciascuno almeno di un PC, Tablet o Smartphone, con i sistemi operativi più diffusi (Windows, Mac, iOS, Android, ecc.) e forniti di microfono, videocamera ed una connessione Internet.

Gli utilizzatori del servizio potranno essere sia utenti operanti all'interno di aziende che utenti "domestici". I primi si avvarranno, tipicamente, di postazioni di lavoro connesse in LAN e con accesso ad Internet mediato da Proxy e da sistemi di sicurezza, i secondi utilizzeranno postazioni private con connessioni Internet di tipo ADSL o mobile.

Il servizio sarà configurato come un sistema di comunicazione privato e sicuro che consentirà ai partecipanti all'incontro di conciliazione di comunicare tra loro attraverso chat, video, scambio di documenti e condivisione del proprio *desktop* di lavoro.

La soluzione dovrà essere predisposta per garantire un elevato livello di sicurezza, utilizzando, ad esempio, la crittografia end-to-end.

Ogni sessione di videocomunicazione interattiva dovrà essere configurata per adattarsi alle specifiche esigenze dei partecipanti, quali, ad esempio, la risoluzione video, la banda Internet disponibile, i codec audio/video, ecc.

Durante la webconference, la postazione con le caratteristiche di banda internet o di risoluzione video inferiori a quelle degli altri partecipanti non dovrà condizionare negativamente la qualità complessiva della conferenza.

La soluzione dovrà essere completamente personalizzabile in modo da garantire l'integrazione con gli altri moduli della Piattaforma SCCE e la realizzazione delle funzionalità descritte nei capitoli precedenti.

La comunicazione dovrà avvenire in modo trasparente per ogni partecipante all'incontro virtuale, attraverso l'utilizzo di una singola interfaccia per ciascun tipo di supporto, con funzioni chiaramente identificate e inequivocabili.

L'architettura di massima del sistema presenterà una componente server, dislocata presso il provider del servizio ed una componente client utilizzata dall'utente finale.

La postazione utente potrà prevedere o meno l'installazione preventiva di applicativi necessari per l'utilizzo del servizio.

Saranno oggetto di valutazione preferenziale le soluzioni che non comportano la necessità di installare software aggiuntivi sulle postazioni PC degli utenti finali, ferma restando l'esigenza della gratuità.

Per i dispositivi di tipo *mobile* saranno oggetto di valutazione preferenziale le soluzioni che consentano l'utilizzo della Piattaforma attraverso *app* liberamente scaricabili da Internet e realizzate per i sistemi operativi maggiormente diffusi.

In generale, le caratteristiche che saranno valutate nelle soluzioni proposte saranno le seguenti:

- utilizzo di standard di codifica audio e video con supporto a trasmissioni in real time con bassa latenza;
- adattamento automatico del livello di qualità audio/video in base alle caratteristiche della singola postazione in modo da non interferire con il livello di qualità degli altri partecipanti alla conferenza;
- utilizzo di un ridotto quantitativo di banda mantenendo un'elevata qualità nella trasmissione audio/video;
- possibilità di effettuare operazioni di *tuning* della banda da utilizzare;
- regolazioni automatiche dei livelli e delle configurazioni audio (microfono e altoparlanti) in modo da minimizzare gli echi, le distorsioni e le perdite di flusso audio/video;
- console di amministrazione centralizzata delle stanze virtuali per gli utenti tecnici di AU (Superuser);
- trasmissioni cifrate per garantire la riservatezza degli incontri;
- sicurezza nei confronti di possibili attacchi malevoli originati o destinati alle postazioni client;
- autenticazione degli utenti integrata con quella della Piattaforma SCCE attraverso l'utilizzo delle medesime credenziali (single sign-on).

#### **7.4.8 Generazione e gestione delle firme digitali "one shot"**

Le funzionalità richieste per la gestione delle firme digitali sono descritte nel Paragrafo 6.3.10.

Nel corso dello svolgimento di una pratica di conciliazione il verbale dovrà essere firmato elettronicamente dal Conciliatore, dal Cliente/Delegato e dal Delegato dell'Operatore.

Ai Conciliatori sarà fornito direttamente da AU un certificato digitale per l'apposizione della firma digitale qualificata (basata su un sistema di crittografia asimmetrica a chiave pubblica) emesso da un ente Certificatore accreditato e gestito da sistemi ARX CoSign di AU. Tale fornitura non rientra nell'ambito della presente gara.

Gli altri attori del processo che dovranno firmare digitalmente i documenti della pratica di conciliazione, vale a dire il Cliente Attivante o il Delegato del Cliente (Attivante) e il Delegato dell'Operatore, riceveranno dalla Piattaforma SCCE una firma digitale qualificata "one shot", utilizzabile esclusivamente all'interno della Piattaforma SCCE e per un periodo di tempo limitato (computato a partire dal rilascio del certificato). La generazione e la gestione della firma digitale "one shot" rientra nell'ambito della presente commessa, come servizio erogato da terze parti. Gli apparati e i dispositivi utilizzati per rilasciare e gestire e tali firme non saranno quindi installati presso il Data Center di AU, ma presso un provider esterno, individuato dal Fornitore.

La firma digitale "one shot" dovrà essere rilasciata agli utenti utilizzando unicamente le informazioni già presenti in Piattaforma in seguito alla Registrazione Unica e all'invio del Modulo di richiesta attivazione della pratica di conciliazione (relativamente al Cliente e al

Delegato Attivante) oppure all'inserimento in Piattaforma del documento d'identità del Delegato Operatore. Per l'apposizione della firma digitale sui documenti in formato .pdf non dovranno essere richiesti apparati tecnologici diversi da quelli già utilizzati per partecipare alla stanza virtuale (PC, Tablet o Smartphone); al più potrà essere utilizzato un dispositivo telefonico mobile ai fini dell'invio dei codici utili all'inserimento della firma nel documento.

La soluzione dovrà consentire di apporre più firme digitali all'interno dello stesso documento.

Sarà cura del Fornitore l'individuazione del servizio più idoneo ai requisiti richiesti e la sua integrazione all'interno della Piattaforma SCCE.

#### **7.4.9 Invio dei messaggi telefonici (SMS)**

Le funzionalità relative all'invio dei messaggi telefonici SMS sono descritte nel Paragrafo 6.3.13.

Il Fornitore dovrà individuare il provider telefonico per l'erogazione dei servizi SMS e dovrà integrarli all'interno della Piattaforma SCCE, in accordo con i requisiti richiesti.

Il servizio SMS deve essere sempre disponibile ed il relativo messaggio deve essere inviato immediatamente al verificarsi della condizione indicata (a fronte della richiesta proveniente dalla Piattaforma).

#### **7.4.10 Conservazione/archiviazione sostitutiva ai sensi del CAD e dei provvedimenti dell'Agenzia per l'Italia Digitale**

I requisiti funzionali richiesti per la conservazione a norma dei documenti protocollati gestiti dalla Piattaforma SCCE sono descritti nel Paragrafo 6.3.8.

Si richiede un servizio, erogato da un provider esterno ad AU, per la conservazione sostitutiva dei documenti digitali protocollati, conforme con la normativa vigente (CAD).

Il servizio dovrà consentire la conservazione in modalità full outsourcing del numero di documenti massimo annuo indicato nel Paragrafo 7.6.

Si richiede la disponibilità di funzionalità di seguito indicate:

- Gestione delle classi documentali conservate
- Audit del sistema e delle operazioni
- Visione e gestione dello stato dei pacchetti inviati in conservazione
- Visione e download della reportistica
- Interfaccia Web per la ricerca dei documenti secondo criteri di ricerca
- Download dei documenti

Si richiede inoltre la fornitura di servizi aggiuntivi di firma digitale automatica e marcatura temporale.

Sarà cura del Fornitore l'individuazione del servizio più idoneo ai requisiti richiesti e la sua integrazione all'interno della Piattaforma SCCE.

#### **7.4.11 Interfaccia verso il Protocollo informatico**

Le funzionalità richieste per l'interfaccia verso il protocollo informatico AU sono riportate nel Paragrafo 6.3.7.

La Piattaforma SCCE dovrà acquisire e generare flussi di documenti da e verso il sistema di protocollo informatico di AU, gestito dalla capogruppo GSE. In generale tali flussi sono costituiti da due tipologie di informazioni: i documenti oggetto di protocollazione e i metadati associati al profilo del documento stesso. I flussi sono, di norma, costituiti da file in formato .PDF per i documenti e file in formato .CSV per i metadati, scambiati con il sistema di protocollo attraverso share di rete.

I documenti ricevuti attraverso canali diversi dalla Piattaforma SCCE (posta cartacea e fax) saranno protocollati dal servizio posta e protocollo di AU e resi disponibili nella share di rete, secondo periodicità da definire, per l'acquisizione automatica all'interno della Piattaforma SCCE.

I documenti ricevuti attraverso la Piattaforma SCCE saranno inviati al protocollo AU, acquisiti da tale sistema e resi disponibili, dopo la protocollazione, con le stesse modalità indicate sopra. In questo caso i metadati del profilo del documento, nel file .CSV, conterranno anche le informazioni relative alla pratica a cui si riferisce il documento al fine di guidare l'acquisizione automatica ed associare il documento alla pratica corretta, senza la necessità di interventi manuali.

I documenti in uscita dovranno essere inviati dalla Piattaforma SCCE al protocollo AU, acquisiti da tale sistema e protocollati in partenza. I metadati del profilo del documento dovranno contenere, oltre ai riferimenti della pratica, anche il canale da utilizzare per l'invio del documento (posta cartacea, fax o Piattaforma SCCE). L'invio attraverso i canali diversi dalla Piattaforma SCCE sarà effettuato dal servizio di protocollo di AU e non rientra nella presente fornitura.

Come per il caso precedente, tutti i documenti protocollati saranno resi disponibili per l'acquisizione automatica nella Piattaforma SCCE e l'associazione alla pratica di competenza.

I documenti da protocollare che contengono firme elettroniche o digitali dovranno essere trattati in modo che la segnatura di protocollo non invalidi tali firme.

Sarà oggetto dell'analisi di dettaglio la definizione dei metadati associati ai documenti, dei formati e delle modalità di invio/ricezione dei file di interscambio tra la Piattaforma SCCE e il sistema di protocollo.

#### **7.4.12 Interfaccia verso il sistema di posta elettronica**

La Piattaforma SCCE utilizza la posta elettronica per l'invio di notifiche ed informazioni ai diversi attori, di front office e di back office, durante le fasi di svolgimento della pratica, per attività inerenti la registrazione degli utenti e per la gestione dei fascicoli "extra flusso".

Per l'invio delle e-mail il Fornitore dovrà utilizzare il sistema di posta elettronica in uso presso AU, gestito dalla capogruppo GSE e basato sulle soluzioni Microsoft (Windows server 2008 ed Exchange server 2010/2013).

#### 7.4.13 Interfaccia verso il Portale Clienti Sportello

La Registrazione Unica descritta al capitolo 3 dovrà consentire l'accesso alla Piattaforma SCCE e al Portale Clienti dello Sportello, già in esercizio presso AU.

Le modifiche da apportare al Portale Clienti per utilizzare la Registrazione Unica non rientrano nell'ambito della presente gara.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, debitamente documentate, le funzionalità di interfaccia (API) che consentano ad AU di adeguare le funzioni di accesso al Portale Clienti (autenticazione degli utenti e audit degli accessi).

La Piattaforma SCCE, dopo aver autenticato l'utente attraverso le funzionalità della Registrazione Unica, dovrà presentare una pagina di scelta tra due o, in futuro, più servizi.

L'utente potrà scegliere tra l'accesso al Servizio Conciliazione, gestito tramite le funzionalità descritte nel presente Capitolato, e il Portale Clienti. In futuro potranno essere aggiunte ulteriori opzioni di scelta.

La Piattaforma SCCE, in caso di scelta del Portale Clienti, dovrà richiamare l'applicazione web corrispondente (attualmente: <http://portale.sportelloperilconsumatore.it>) e trasferire a tale applicazione le informazioni dell'utente autenticato.

Dovranno essere realizzate, inoltre, le procedure da utilizzare per il recupero delle credenziali dal Portale Clienti, come specificato al Paragrafo 3.3.

Si riportano, di seguito, a titolo esemplificativo, le informazioni attualmente trattate nella registrazione degli utenti e nella verifica degli accessi al Portale Clienti. La definizione puntuale delle informazioni da trattare, delle funzionalità di interfaccia (API) e delle modalità di recupero delle credenziali dal Portale Clienti sarà oggetto di analisi di dettaglio.

Tabella "User" (Anagrafica degli utenti registrati)

P	id	NUMBER	ID univoco Utente
	type	NUMBER (3)	Tipo di Utente
	username	VARCHAR2 (45)	Username per login
	first_name	VARCHAR2 (150)	Nome
	last_name	VARCHAR2 (150)	Cognome
	birth_date	DATE	Data di nascita
	codice_fiscale	CHAR (16)	Codice Fiscale
F	municipality_id	NUMBER (10)	ID Comune di residenza
	locality	VARCHAR2 (150)	Località
	postal_code	VARCHAR2 (8)	CAP
	address	VARCHAR2 (255)	Indirizzo
	phone	VARCHAR2 (15)	Telefono fisso
	mobile	VARCHAR2 (15)	Telefono cellulare
	organization	VARCHAR2 (150)	Denominazione azienda/associazione
	vat_number	CHAR (11)	Partita IVA
	legal_reference	VARCHAR2 (150)	Referente legale
	sportello_energia	CHAR (1)	Flag sportello energia
F	comes_from_id	NUMBER (3)	ID Come ci hai conosciuto
	privacy	CHAR (1)	Accettazione privacy

	email	VARCHAR2 (150)	Indirizzo E-Mail
	auth_key	VARCHAR2 (32)	Chiave per autenticazione temporanea
	password_hash	VARCHAR2 (150)	Hash password
	password_reset_token	VARCHAR2 (32)	Token per recupero password
	warn_sent	CHAR (1)	Avviso inviato
	status	NUMBER (3)	Stato utente Attivo/Non Attivo
	login_ip	VARCHAR2 (15)	Indirizzo IP ultimo login
	login_time	NUMBER (10)	Data ultimo login
	password_time	NUMBER (10)	Data ultimo cambio password
	created	NUMBER (10)	Data creazione
	updated	NUMBER (10)	Data ultima modifica profilo
F	birth_municipality_id	NUMBER (10)	ID Comune di nascita

Tabella "Session" (Dati della sessione)

	session_id	VARCHAR2 (40)	ID univoco della sessione
	session_duration	NUMBER	Durata max della sessione
	ip_address	VARCHAR2 (39)	IP di provenienza
F	user_id	NUMBER	ID Utente
	login_at	NUMBER	Data-ora di login
	last_activity_at	NUMBER	Data-ora ultima attività
	logout_at	NUMBER	Data-ora di logout

#### 7.4.14 Interfaccia verso gli archivi e le anagrafiche

Le anagrafiche già in uso presso AU e che dovranno essere utilizzate all'interno della Piattaforma SCCE (es. Anagrafica Operatori, liste valori di oggetti tipizzati, ecc.) saranno rese disponibili da AU sotto forma di Tabelle o Viste in ambiente Oracle.

La definizione di tali anagrafiche, nonché le modalità di accesso agli archivi esistenti presso AU, saranno oggetto dell'analisi di dettaglio iniziale.

#### 7.5 Requisiti tecnici delle postazioni di lavoro utente

L'utilizzo prevalente della Piattaforma SCCE avverrà attraverso postazioni di lavoro utente di tipo *PC*. Dovranno essere comunque utilizzabili anche dispositivi di tipo *mobile* (*Tablet e Smartphone*).

Il Fornitore deve specificare nell'Offerta Tecnica i requisiti minimi hardware/software delle postazioni di lavoro degli utenti e le caratteristiche minime delle connessioni Internet per un utilizzo appropriato del servizio erogato dalla Piattaforma tecnologica.

Deve altresì indicare la necessità di software aggiuntivi da installare nelle postazioni di lavoro, specificando il Sistema Operativo richiesto e l'eventuale necessità di utilizzare utenze con particolari privilegi (es. Amministratore di macchina) per l'installazione e per l'utilizzo del software. Deve inoltre specificare la necessità di eventuali configurazioni di rete (es. apertura di porte non standard su proxy/firewall).

Verranno privilegiate le soluzioni che non richiedano installazioni di software aggiuntivi sulle postazioni PC. Sui dispositivi di tipo *mobile* sarà possibile utilizzare *app* liberamente scaricabili da Internet.

Resta ferma la necessità (a pena di esclusione dalla gara) che eventuali software aggiuntivi proposti dal Fornitore, da installare sulle postazioni di lavoro, non comportino costi di installazione a carico dell'utente.

I collegamenti telematici tra le postazioni di lavoro utente e la piattaforma tecnologica del Fornitore non sono compresi nella fornitura in oggetto.

## 7.6 Dimensionamento

La Piattaforma SCCE deve essere dimensionata inizialmente (per il go live) sui volumi stimati esposti di seguito.

Si precisa che il dimensionamento iniziale consente alla Piattaforma di gestire i volumi indicati di seguito senza necessitare di adeguamento né di manutenzione evolutiva. Tale dimensionamento non rappresenta un minimo garantito al Fornitore, né identifica la remunerazione dei servizi, che verrà effettuata a consumo/consuntivo.

Il dimensionamento iniziale dovrà poter essere modificato per rispondere ad incrementi dei volumi senza modifiche della struttura della soluzione proposta e ferme restando le performance, attraverso il potenziamento delle componenti informatiche (hardware e software) utilizzate per il dimensionamento iniziale (scalabilità della soluzione). In caso di esigenza di ampliamento del dimensionamento iniziale, AU informerà il Fornitore che, entro 10 giorni dalla richiesta, fornirà una ipotesi di soluzione tecnico/economica, con i relativi tempi di realizzazione che non dovranno comunque superare i 30 giorni. A tal fine, il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica le componenti che dovranno essere adeguate per consentire ampliamenti del dimensionamento iniziale che vengano richiesti da AU.

Il Fornitore è responsabile del dimensionamento della piattaforma per assicurarne il corretto funzionamento e il rispetto dei livelli di servizio ("SLA").

A tal fine si riportano i riferimenti da utilizzare per il dimensionamento iniziale:

- numero di pratiche annuo inserite nella Piattaforma: 40.000;
- numero annuo dei documenti in ingresso e in uscita: 480.000 con dimensione media pari a 0,30MB;
- numero annuo di firme digitali "one shot" richiesto: 80.000 (40.000\*2);
- numero di stanze virtuali gestite in contemporanea: 100;
- numero annuo di nuove registrazioni utenti: 40.000;
- numero contemporaneo di accessi alla Piattaforma: da 500 a 1.000.

## 8 Oggetto della fornitura e metodologia di esecuzione

### 8.1 Oggetto della fornitura

Il Fornitore è tenuto alle attività di progettazione, sviluppo, installazione, configurazione, integrazione dei servizi esterni, test/collaudato, avvio in esercizio della Piattaforma SCCE ed alla fornitura dei servizi esterni, incluso quelli di supporto all'esercizio (Help Desk tecnico, formazione e produzione manualistica tecnica per ciascun utente individuato)

Si intendono compresi nella fornitura le eventuali licenze d'uso (manutenzioni incluse) dei prodotti software dei moduli standard utilizzati.

#### 8.1.1 Progettazione della Piattaforma

Il Fornitore deve effettuare le seguenti attività:

Attività	Descrizione	Deliverables
1. Analisi di dettaglio del processo e delle funzionalità della Piattaforma SCCE	Definizione (mediante revisione/integrazione di quanto indicato dal presente documento) dei requisiti e delle funzioni della Piattaforma	Documento di analisi di dettaglio di requisiti e funzioni della Piattaforma
2. Analisi tecnica della Piattaforma SCCE, dei servizi esterni e delle interfacce	Descrizione dell'applicazione web, identificazione e descrizione dei moduli standard, dei servizi esterni e delle interfacce verso sistemi esistenti	Documento di analisi tecnica della Piattaforma, dei servizi esterni e delle interfacce
3. Progettazione della veste grafica della Piattaforma	Identificazione dei requisiti e proposte di layout e funzioni di navigazione della Piattaforma	Documento contenente 2 proposte di layout/navigazione della Piattaforma, di cui una strettamente attinente all'attuale veste grafica del Portale Clienti Sportello ed una elaborata con maggiore discrezionalità dal Fornitore, ferma restando la palette di colori presente sul sito dell'Aeegsi. AU si riserva di scegliere la proposta da realizzare

#### 8.1.2 Sviluppo e installazione/configurazione della Piattaforma

Il Fornitore deve effettuare le seguenti attività:

Attività	Descrizione	Deliverables
1. Sviluppo della Piattaforma	Realizzazione dell'applicazione web e delle interfacce; personalizzazione ed integrazione di moduli e servizi esterni	Applicazione web (Codice Sorgente) e interfacce
2. Installazione e configurazione della Piattaforma	Predisposizione nell'infrastruttura IT di AU degli ambienti operativi di sviluppo, collaudo (ambiente di staging) ed esercizio. Installazione e configurazione degli applicativi nella medesima infrastruttura IT di AU	Documento tecnico di installazione/configurazione Documento di sicurezza dell'infrastruttura web (cyber security) Pacchetti di installazione Piattaforma installata

### 8.1.3 Collaudo

Il Fornitore deve effettuare o prestare la propria collaborazione ad AU affinché effettui le seguenti attività:

Attività	Descrizione	Deliverables
1. Collaudo funzionale e tecnico	Test di collaudo dell'applicazione web, dei servizi e delle interfacce, relativamente a ciascuna funzionalità e requisito richiesti	Piano di collaudo Rapporto di esecuzione dei test (Verbale di collaudo) Piattaforma funzionante, incluso i servizi esterni e le interfacce

### 8.1.4 Stress test

Il Fornitore deve effettuare le seguenti attività:

Attività	Descrizione	Deliverables
1. Stress test	<p>Progettazione ed esecuzione di test di carico (stress test) che evidenzino almeno i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrizione degli scenari di effettuazione dei test (es. inserimento pratiche, consultazione fascicoli, partecipazione ad incontri in stanza virtuale)</li> <li>- numero di test proposti</li> <li>- durata di ciascun test (es. 120 minuti)</li> <li>- tipologia test (es. lineare, rampa, endurance)</li> <li>- valori-target attesi (es. tempi di risposta, carico dell'infrastruttura in termini di CPU, memoria, connessioni al web server)</li> <li>- modalità di presentazione e valutazione degli esiti dei test</li> <li>- analisi degli errori riscontrati</li> <li>- azioni correttive proposte</li> </ul>	<p>Progetto di stress test Rapporto di esecuzione degli stress test</p>

### 8.1.5 Avvio in esercizio

Il Fornitore dovrà svolgere le attività di supporto ad AU ai fini dell'avvio in esercizio della Piattaforma SCCE.

Sono incluse in questa attività le funzioni propedeutiche all'esercizio della Piattaforma SCCE e della Registrazione Unica quali: il popolamento delle anagrafiche, delle liste valori, l'inserimento dei tipi-documento, dei template/format, etc.

### 8.1.6 Help Desk tecnico Fornitore

Il Fornitore dovrà erogare un servizio di help-desk tecnico ("Help Desk") relativo ad eventuali disservizi (anomalie, malfunzionamenti, prestazioni non ottimali, etc.) di:

- a) *Piattaforma SCCE*;
- b) *servizi esterni integrati nella Piattaforma SCCE*, ossia:
  - 1. funzionalità di conference audio/video relative alla gestione delle stanze virtuali di conciliazione
  - 2. funzionalità di firma digitale “one shot”
  - 3. servizi di messaggistica SMS
  - 4. archiviazione sostitutiva a norma CAD

L’Help Desk dovrà essere accessibile alla sola struttura tecnica del Servizio Conciliazione (es. Superuser), mediante canale telefonico ed e-mail dedicati.

Entrambi i canali dovranno essere attivi nella medesima fascia di disponibilità del Contact Center di AU e garantire i tempi di risposta indicati nei livelli di servizio di cui al Capitolo 9.

### **8.1.7 Formazione e manualistica**

Il Fornitore deve assicurare, presso la sede del Committente la disponibilità per una settimana di almeno una risorsa destinata all’attività di formazione e addestramento del personale AU, da svolgersi presso i locali di AU, di almeno 1 risorsa per ciascun profilo individuato (v. Capitolo 6).

Il Fornitore deve inoltre fornire i manuali operativi per ciascun profilo utente.

### **8.1.8 Manutenzione evolutiva (sviluppo nuove funzionalità e adeguamenti normativi)**

Successivamente all’entrata in esercizio della Piattaforma AU potrà comunicare nuove funzionalità da realizzare o modifiche per adeguamenti normativi, mettendo a disposizione del Fornitore i requisiti utente in base ai quali il Fornitore redigerà un documento di specifica funzionale.

Entro 5 giorni lavorativi dall’approvazione della specifica funzionale da parte di AU, il Fornitore presenterà una specifica tecnica di dettaglio con la proposta di soluzione applicativa, il piano temporale delle attività e dei rilasci, una stima dell’effort (comprensivo delle attività di analisi già effettuate), indicando le figure professionali coinvolte e il loro impiego temporale previsto.

AU dovrà approvare la stima dell’effort e la pianificazione fornita e richiedere per iscritto al Fornitore l’esecuzione dell’attività. Eventuale coinvolgimento di personale AU in tali attività dovrà essere preventivamente concordato e pianificato.

L’attività si riterrà completata dopo il collaudo con esito positivo, il trasferimento di quanto sviluppato in ambiente di produzione e la consegna di tutta la documentazione prevista.

I servizi oggetto della presente specifica tecnica potranno essere espletati secondo due modalità:

- **“a Task”**: in tale modalità il Fornitore si impegna a fornire la soluzione così come concordata e specificata, entro e non oltre la data di consegna pianificata. Ogni eventuale onere ed effort sostenuto successivamente alla data di consegna pianificata (ad esempio in caso di ritardo) non sarà in nessun caso riconosciuto da Acquirente Unico, trattandosi di fatto di un’attività remunerata “a corpo”.

- **“Time & Material”**: nel ribadire che il Fornitore è comunque tenuto a fornire una pianificazione ed una stima preliminare dell’effort previsto per lo svolgimento dell’attività, indicando le figure professionali che saranno impiegate, in tale modalità l’attività, una volta approvata da Acquirente Unico, sarà remunerata sulla base delle effettive risorse impiegate e giornate spese dal Fornitore.

Per ogni attività richiesta al Fornitore, sarà facoltà di AU richiedere la modalità mediante la quale dovranno essere espletate e la relativa stima dell’effort.

Qualora lo sviluppo di nuove funzionalità coinvolga i servizi esterni, il Fornitore costituirà comunque l’unica interfaccia da e verso il/i provider di tali servizi.

## **8.2 Profili di risorse richieste per la manutenzione evolutiva**

Per l’espletamento delle attività oggetto della manutenzione evolutiva il Fornitore dovrà mettere a disposizione le seguenti figure:

1. Analista Programmatore Senior
2. Analista Programmatore Junior
3. Sistemista Senior

La figura professionale del Sistemista Senior verrà impiegata solo se richiesta esplicitamente da AU in relazione allo svolgimento di alcune attività ritenute complesse e dalle tempistiche significative.

Su richiesta del Committente, una delle figure professionali sopra richieste dovrà essere in grado di svolgere attività di formazione e trasferimento di conoscenza agli utenti, nel caso di interventi particolarmente complessi.

L’offerente dovrà presentare sei Curriculum vitae dei propri professionisti che eseguiranno le attività oggetto della manutenzione evolutiva, suddivisi come segue:

- N° 2 CV per la figura di Analista Programmatore Senior
- N° 3 CV per la figura di Analista Programmatore Junior
- N° 1 CV per la figura di Sistemista Senior.

Tali figure dovranno aver stipulato con il Fornitore un contratto di collaborazione o di subordinazione, in essere al momento della presentazione dell’Offerta.

Il Fornitore dovrà garantire che il servizio oggetto del presente paragrafo sia prestato dai soggetti i cui CV sono stati oggetto di valutazione. Qualora il Fornitore abbia la necessità di sostituire le risorse oggetto di valutazione, dovrà presentare ad AU CV che abbiano almeno gli stessi requisiti dei CV oggetto di valutazione. I CV sostitutivi dovranno essere oggetto di accettazione da parte di AU. Qualora il Fornitore non dovesse presentare CV almeno pari a quelli oggetto di valutazione, AU si riserva di risolvere il contratto.

### **8.2.1 Analista Programmatore Senior**

#### **Responsabilità:**

- **Analisi** – definisce e redige la specifica funzionale, sulla base dei requisiti utente espressi dalle aree di business;

- Analisi – definisce e redige la specifica tecnica, sulla base delle specifiche funzionali approvate dal business;
- Sviluppo - realizza i componenti software; crea, modifica e popola la base dati; struttura i componenti software secondo tecniche di programmazione che sfruttano le caratteristiche del linguaggio utilizzato;
- Tuning – svolge attività di tuning sia in fase di collaudo che di esercizio;
- Test - progetta e realizza il test di sistema secondo gli standard definiti; definisce le specifiche test di accettazione; definisce il piano dei test; esegue i test;
- Documentazione - completa la documentazione secondo gli standard di qualità aziendali; aggiorna il manuale utente;
- Definisce il documento operativo per la formazione degli utenti;
- Pianificazione, Coordinamento, Controllo – Pianificazione delle attività e coordinamento del team di lavoro; definisce tempi e costi di sviluppo; definisce i piani di lavoro e ne monitora l'avanzamento; controlla la qualità del software sviluppato.

**Requisiti minimi:**

- Almeno 7 anni di esperienza lavorativa in società di IT;
- Almeno 5 anni di esperienze progettuali in ambito di redazione di specifiche funzionali e tecniche per sistemi analoghi a quelli oggetto della Piattaforma SCCE;
- Esperienza di almeno 4 anni nella programmazione di software;
- Conoscenza della lingua italiana: Livello “Madrelingua”.

**8.2.2 Analista Programmatore Junior**

**Responsabilità:**

- Analisi – definisce e supporta la redazione delle specifiche funzionali, sulla base dei requisiti utente espressi dalle aree di business;
- Analisi – definisce e supporta la redazione della specifica tecnica, sulla base delle specifiche funzionali; disegna la base dati; struttura i moduli e le routines; definisce i passi logici;
- Sviluppo - realizza i componenti software; crea, modifica e popola la base dati; struttura i componenti software secondo tecniche di programmazione che sfruttano le caratteristiche del linguaggio utilizzato;
- Tuning – svolge attività di tuning sia in fase di collaudo che di esercizio;
- Test - progetta e realizza il test di sistema secondo gli standard definiti; definisce le specifiche test di accettazione; definisce il piano dei test; esegue i test.

**Requisiti minimi:**

- Almeno 4 anni di esperienza lavorativa in società di IT;
- Almeno 1,5 anni di esperienze progettuali in ambito di redazione di specifiche funzionali e tecniche per sistemi analoghi a quelli oggetto della Piattaforma SCCE;
- Esperienza di almeno 3 anni nella programmazione di software;
- Conoscenza della lingua italiana: Livello “Madrelingua”.

### 8.2.3 Sistemista Senior

Figura professionale caratterizzata da:

- Conoscenze approfondite dei S.O. Windows Server;
- Capacità di amministrazione dei server Windows;
- Conoscenza delle architetture software e dei prodotti specifici proposti per la realizzazione della Piattaforma SCCE (sistemi operativi, sistema documentale, sistema BPM, componente web-based, sistema di webconference, sistema di gestione della firma digitale);
- Conoscenza approfondita delle seguenti piattaforme: Apache, IIS, MySQL, Oracle;
- Capacità di diagnosi di problematiche sui sistemi operativi Microsoft;
- Capacità di effettuare analisi di tuning e performance sui sistemi proposti per la realizzazione della Piattaforma SCCE;
- Conoscenza approfondita di sistemi di reti LAN, WAN, VPN, Firewalling, Routing e Switching;
- Conoscenze delle problematiche di sicurezza ICT.

#### **Requisiti minimi:**

- Almeno 7 anni di esperienza lavorativa in società di I.T., di cui almeno 4 nel ruolo;
- Conoscenza della lingua italiana: Livello "Madrelingua".

### 8.3 Metodologia di esecuzione

Per ciascuna attività oggetto di fornitura il Fornitore dovrà produrre ad AU dei SAL periodici (che comprenderanno – ove possibile – demo e preview della Piattaforma) durante i quali saranno verificati gli avanzamenti ed identificati gli indirizzi di svolgimento delle azioni successive.

Le attività oggetto della fornitura dovranno essere riportate in un Piano di progetto di dettaglio ("**GANTT**") che ne definisca tempi di svolgimento e risorse impiegate. Sarà cura del Fornitore assicurare, mediante un'attività di Project Management, la definizione e il rispetto di tale Piano.

Tutti i "Deliverable" dovranno essere approvati da AU.

Ferma restando la responsabilità del Fornitore nell'esecuzione di quanto oggetto del presente Capitolato, si precisa che tutte le attività previste dovranno essere svolte dal Fornitore in stretto contatto con AU, attraverso specifiche riunioni mirate a concordare le modalità di esecuzione, le caratteristiche professionali delle risorse impiegate, i tempi di svolgimento e le priorità, nonché a valutare i risultati intermedi raggiunti e fissare le opportune indicazioni sul prosieguo delle attività, fermo restando che in caso di mancato accordo AU assumerà le relative determinazioni che il Fornitore si impegna ad eseguire senza riserva alcuna.

### 8.4 Cronoprogramma

La Piattaforma SCCE dovrà essere realizzata e **collaudata** con esito positivo entro il **15 dicembre 2016** ("**Data Collaudo Positivo**") e dovrà entrare in esercizio il 1 gennaio 2017 ("**Data Avvio Esercizio**").

L' **Help Desk Tecnico Fornitore** dovrà essere attivo per un **1 anno** a decorrere dalla Data Avvio Esercizio della Piattaforma.

I **servizi esterni**, ossia:

1. funzionalità di conference audio/video relative alla gestione delle stanze virtuali.
2. funzionalità di firma digitale
3. servizi di messaggistica SMS
4. archiviazione sostitutiva a norma CAD

dovranno essere attivi per **3 anni** a decorrere dalla Data Avvio Esercizio della Piattaforma.

## 9 Livelli di servizio, penali e premi

### 9.1 Livelli di servizio e penali per i servizi

In questo Paragrafo sono specificati i livelli di servizio che il Fornitore dovrà rispettare nell'erogazione dei servizi richiesti descritti nei Capitoli precedenti e di seguito richiamati (per i cui dettagli si rinvia ai relativi Paragrafi):

1. funzionalità di conference audio/video relative alla gestione delle stanze virtuali;
2. funzionalità di firma digitale;
3. servizio di messaggistica SMS;
4. archiviazione sostitutiva a norma CAD.

In relazione a tali servizi, il Fornitore dovrà assicurare:

5. un Help Desk Tecnico mediante canali telefonico ed e-mail; il canale e-mail dovrà garantire i tempi di risposta indicati in tabella.

Tutti gli SLA contrattuali e le corrispondenti penali non si applicano durante il primo mese di erogazione del servizio stesso, al fine di consentire al Fornitore di disporre di un periodo esente da possibili penali utile a raggiungere le condizioni di regime del servizio.

L'applicazione delle penali è mensile.

Il valore delle penali è determinato sulla base delle misurazioni effettuate con gli strumenti messi a disposizione dal Fornitore e delle elaborazioni del Committente sui dati misurati.

Il Fornitore riporta le misurazioni effettuate nell'apposita Reportistica, intesa come insieme di informazioni strutturate, che il Fornitore stesso dovrà rendere disponibili attraverso il sistema di Monitoraggio e Reporting descritto al Paragrafo 6.5.

In particolare deve essere prodotto un report mensile entro il giorno 10 del mese successivo con le misurazioni dei livelli di servizio applicabili al calcolo delle penali relative ai servizi contrattualizzati.

L'Offerta Tecnica deve specificare la modalità di misurazione dei dati e dei parametri necessari al calcolo di ciascun livello di servizio di seguito riportato.

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, alle prime si applicano i seguenti arrotondamenti:

- aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dello 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori.

Definizioni:

Periodo di Osservazione	Periodo utilizzato per il calcolo dei livelli di servizio ai quali sono associate le relative penali.
Finestra temporale di erogazione del servizio	Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio.
Segnalazione di disservizio	Disservizio si intende l'invio di una e-mail all'Help Desk Tecnico relativa ad un problema di funzionamento del servizio.

Tempo di ripristino	Intervallo di tempo misurato in ore, calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio e la soluzione dello stesso.
Soluzione di disservizio	E'partecipaione stabilita dal Fornitore previa accettazione di AU, a conferma dell'avvenuto ripristino della corretta operatività.

Finestra temporale di erogazione dei servizi:

- stanza virtuale, archiviazione sostitutiva ed Help Desk Tecnico (telefonico ed e-mail) devono **essere disponibili dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, escluso festivi**;
- firma digitale e messaggistica SMS devono essere disponibili in modalità **H24, 7 giorni su 7, festivi inclusi**.

Nella tabella seguente sono specificati per ciascun livello di servizio:

- il **valore obiettivo**, che indica la soglia in base alla quale è applicata una penale;
- il **valore minimo**, che indica la soglia in base alla quale AU si riserva di recedere dal contratto.

Livello di servizio	Misure da rilevare	Periodo di osservazione	Valore Ob.	Valore Min.	Importo Penali
<b>STANZA VIRTUALE</b>					
Tempo di indisponibilità	Minuti di incontri programmati non disponibili per motivi tecnici, rispetto ai minuti totali di incontri programmati	Mensile	0,1%	1%	5% del corrispettivo mensile dovuto per gli incontri programmati per ogni 0,1 punto percentuale in aumento.
Numero di indisponibilità	Numero di disconnessioni avvenute su almeno un incontro e relative a tutti i partecipanti dell'incontro	Mensile	4	8	5% del corrispettivo mensile dovuto per gli incontri programmati per ogni disconnessione ulteriore rispetto al valore obiettivo
<b>FIRMA DIGITALE</b>					
Tempo di indisponibilità	Numero di minuti di indisponibilità del servizio, calcolati nella finestra di erogazione del servizio, rispetto ai minuti totali del periodo di osservazione	Mensile	0,50%	1%	5% del corrispettivo mensile del servizio in oggetto, per ogni 0,5 punto percentuale in aumento
<b>MESSAGGISTICA SMS</b>					
Tempo di indisponibilità	Numero di minuti di indisponibilità del servizio, calcolati nella finestra di erogazione del servizio, rispetto ai minuti totali del periodo di osservazione	Mensile	0,50%	1%	5% del corrispettivo mensile del servizio in oggetto, per ogni 0,5 punto percentuale in aumento
<b>ARCHIVIAZIONE SOSTITUTIVA A NORMA CAD</b>					
Tempo di indisponibilità	Numero di ore di indisponibilità del servizio, calcolati nella finestra di erogazione del servizio, rispetto ai minuti totali del periodo di osservazione	Mensile	0,50%	1%	5% del corrispettivo mensile del servizio in oggetto, per ogni 0,5 punto percentuale in aumento

HELP DESK TECNICO					
Tempo di ripristino	Percentuale di disservizi risolti entro 2 ore dalla segnalazione e-mail all'Help Desk Tecnico, calcolate nella finestra di erogazione del servizio	Mensile	98%	95%	5% del corrispettivo mensile del servizio in oggetto, per ogni punto percentuale in diminuzione

## 9.2 Penali per ritardata consegna

Per ogni giorno di ritardo rispetto alla Data di Collaudo Positivo della Piattaforma SCCE, il Fornitore sarà tenuto al pagamento di una penale pari al 1% dell'importo relativo alla voce "1. Realizzazione della Piattaforma SCCE" indicato nella scheda "Offerta Economica" di cui all'Allegato 1.

## 9.3 Premialità

Per ogni giorno di anticipo rispetto alla Data di Collaudo Positivo della Piattaforma SCCE, al Fornitore verrà riconosciuto a titolo di Premialità un importo pari al 1% dell'importo relativo alla voce "1. Realizzazione della Piattaforma SCCE" indicato nella scheda "Offerta Economica" di cui all'Allegato 1.

## 10 Gestione della fornitura

### 10.1 Risorse del Fornitore

Le risorse del Fornitore individuate all'avvio delle attività dovranno prestare il servizio per AU per tutta la durata dell'incarico.

Se per cause di forza maggiore una delle risorse non dovesse essere in grado di prestare il servizio, il Fornitore dovrà individuare una nuova risorsa avente almeno le medesime caratteristiche della precedente; tale risorsa dovrà essere approvata da AU.

Nessuna risorsa potrà essere sostituita dal Fornitore senza l'approvazione di AU. In caso di mancata ottemperanza del presente articolo AU si riserva di recedere dal presente contratto.

Le risorse dovranno essere tutte dipendenti del Fornitore.

#### *Responsabile generale della fornitura*

Il Fornitore è tenuto ad identificare e nominare una figura professionale nella propria struttura che lo rappresenterà nei confronti del Committente e che sia in possesso della certificazione PMP. In particolare sarà responsabile di:

- gestire efficacemente le comunicazioni inviate da AU;
- rispondere nei modi e nei tempi indicati nelle richieste pervenute, mettendo in atto tutte le misure necessarie;
- trasmettere i report mensili per la quantificazione dei servizi, la verifica dei livelli di servizio e l'eventuale calcolo delle penali;
- gestire i rapporti da e con eventuali terzi provider dei servizi esterni relativamente agli aspetti contrattuali ed alla gestione della fornitura fino al rilascio del relativo servizio.

La comunicazione ad AU della figura in oggetto dovrà essere effettuata in sede di offerta, inviando il curriculum professionale del profilo interessato.

#### *Responsabile dell'Help Desk Tecnico*

Il Fornitore è tenuto ad identificare e nominare una figura professionale che nella propria struttura avrà il ruolo di:

- supportare tecnicamente AU nella conduzione della Piattaforma e nella risoluzione di eventuali problemi riscontrati;
- sovrintendere al buon funzionamento del servizio di Help Desk e degli altri servizi esterni, gestendo anche, in fase di conduzione della Piattaforma, i rapporti da e con eventuali terzi provider dei servizi esterni.

La comunicazione ad AU della figura in oggetto dovrà essere effettuata in sede di offerta, inviando il curriculum professionale del profilo interessato.

## 10.2 Incontri tra Fornitore e Committente

Nell'Offerta il Fornitore dovrà garantire la propria disponibilità a incontri periodici con il Committente durante il periodo contrattuale, al fine di assicurare l'ottimale gestione della fornitura.

Tali incontri, che avranno come obiettivo la valutazione congiunta delle attività di progetto e dei servizi erogati dal Fornitore, nonché degli eventuali interventi che si renderanno opportuni, si svolgeranno presso la sede del Committente con la seguente periodicità:

- almeno 2 incontri al mese per i primi 6 mesi dall'affidamento dell'incarico ed
- 1 incontro ogni mese per il restante periodo di fornitura.

AU si riserva di non usufruire di uno o più incontri periodici.

Potranno essere richiesti incontri *ad hoc* a fronte di specifiche esigenze/ criticità.

## 10.3 Trattamento dei dati

Ai sensi e per gli effetti della Normativa Privacy, i dati personali che vengono acquisiti nell'ambito della erogazione delle attività e dei servizi oggetto di fornitura, anche con l'ausilio di mezzi elettronici, devono essere raccolti e trattati esclusivamente per le finalità connesse al contratto in questione. Al riguardo si precisa che il "titolare" del trattamento dei dati in questione è AU in persona del Presidente/Amministratore Delegato.

Si richiede espressamente al Fornitore di:

- non elaborare, comunicare o diffondere al di fuori di quanto previsto dalla fornitura i dati personali e, più in generale, i dati gestiti;
- adottare almeno le misure minime di sicurezza previste nell'allegato B del citato Decreto Legislativo;
- impegnarsi a far sottoscrivere alle risorse utilizzate per le attività ed i servizi oggetto di gara la lettera di manleva allegata alla bozza di contratto (sistemisti, data base administration etc.);
- trasmettere i documenti di manleva almeno due giorni prima dell'avvio delle attività o dei servizi di ciascuna risorsa che sarà impegnata sul contratto Acquirente Unico alla mail che verrà comunicata.

Nell'Offerta Tecnica devono essere specificate le misure di sicurezza che il Fornitore si impegna ad adottare, anche in relazione al nuovo Regolamento Europeo in materia.

## 10.4 Deliverables

La documentazione e tutti gli elaborati previsti nel capitolo 8.1, dovranno essere consegnati ad AU e dovranno coprire l'intero ciclo di vita del progetto. In particolare, all'interno di ogni documento che verrà redatto dovranno essere riportati in maniera chiara ed esplicita i procedimenti seguiti, le scelte logiche e tecniche concordate in relazione a tutti gli interventi effettuati.

## 10.5 Esecuzione a regola d'arte

Resta inteso che, a seguito di richiesta di AU, il Fornitore dovrà provvedere a correggere eventuali errori o difetti tecnici relativi alle nuove funzionalità implementate senza che ciò possa dare diritto ad alcun compenso aggiuntivo entro 12 mesi dal rilascio.

Per patto espresso, tutti gli elaborati forniti rimarranno di esclusiva proprietà di AU unitamente al diritto di utilizzarli a qualunque fine, senza che da parte del Fornitore possano essere avanzate ulteriori richieste di compenso per alcun titolo o motivo.

AU fornirà, dietro richiesta del Fornitore, tutti i dati, le informazioni ed elementi di contesto necessari all'espletamento dell'ordine; nel caso in cui i dati forniti da AU fossero insufficienti o incompleti, il Fornitore sarà tenuto a richiedere in tempo utile i dati mancanti, in modo che in nessun caso AU abbia a trovarsi in una situazione di fatto risultante da una mancanza di tempestive informazioni.

## 10.6 Proprietà ed utilizzo dei risultati

I risultati ottenuti nell'ambito delle attività in oggetto ed in particolare i codici sorgenti del software espressamente sviluppato su richiesta di AU, rimarranno di proprietà di AU il quale ne potrà disporre pienamente e liberamente anche trasferendo a terzi i diritti di utilizzazione relativi. Tali codici verranno consegnati ad AU contestualmente al collaudo.

I software non espressamente sviluppati su richiesta di AU verranno trasferiti ad AU con le relative licenze d'uso (ove esistenti) sia di tipo commerciale che "open source".

In particolare, i software di proprietà del Fornitore e non espressamente sviluppati su richiesta di AU, potranno essere trasferiti ad AU oppure essere oggetto di deposito cautelativo relativamente ai codici sorgenti, come da Paragrafo 10.6.1 seguente. La scelta della modalità (trasferimento ad AU o deposito codici sorgenti) verrà indicata dal Fornitore in sede di Offerta.

Le informazioni ed i risultati ottenuti nell'ambito delle attività oggetto del presente contratto non potranno essere comunicati dal Fornitore a terzi senza il previo consenso scritto di AU.

### 10.6.1 Deposito cautelativo dei codici sorgenti

Relativamente ai software di proprietà del Fornitore e non espressamente sviluppati su richiesta di AU, qualora il Fornitore opti per non effettuare il trasferimento immediato ad AU, dovrà, a proprie spese, entro 30 giorni solari dalla data di sottoscrizione del verbale di collaudo, depositare presso un notaio i codici sorgenti e la documentazione del software installato e collaudato presso l'AU, mediante la stipula di idoneo contratto che consenta ad AU, al verificarsi di particolari condizioni (es. fallimento del Fornitore), di entrare in possesso ed acquisire la proprietà dei codici sorgenti. Il Fornitore sottoporrà ad AU apposita bozza contrattuale al riguardo, entro 30 giorni dalla data di aggiudicazione definitiva della gara oggetto del presente Capitolato, che AU si riserva di approvare.

Tale procedura dovrà essere ripetuta ad ogni nuovo rilascio del prodotto software avente i requisiti indicati.

### **10.7 Luogo di esecuzione**

Le attività di sviluppo e test della soluzione saranno di norma svolte dal Fornitore presso la propria sede di lavoro.

Riunioni di analisi, riunioni di avanzamento lavori (SAL), collaudo utente e attività di training verranno effettuati presso la sede del Servizio Conciliazione in Via Guidubaldo dal Monte, 45 – Roma.

L'installazione e le configurazioni dei sistemi saranno effettuati dal Fornitore sulle macchine di AU ospitate presso la server farm della Società Capogruppo GSE, sita in Via Guidubaldo dal Monte, 72 – Roma.

Per tutte le attività oggetto del presente Capitolato, svolte presso la sede di AU, il Fornitore si impegna, in conformità alla normativa vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, al rispetto delle norme di comportamento previste presso tale la sede.

Non sono previste spese di trasferta a carico del committente.

### **10.8 Lingua**

Le attività progettuali e la documentazione di progetto saranno in lingua italiana.

## 11 Formato dell'Offerta

Il Fornitore dovrà presentare:

- un'Offerta Tecnica;
- un'Offerta Economica.

Si evidenzia che il sistema informatico proposto nell'Offerta Tecnica dovrà obbligatoriamente possedere le caratteristiche richieste nel presente Capitolato.

Il Fornitore dovrà dichiarare esplicitamente nell'Offerta Tecnica la rispondenza dei servizi/sistemi forniti rispetto a quanto richiesto nel presente Capitolato.

Nei casi in cui il presente Capitolato non specifichi in modo univoco la modalità di fornitura di un particolare sistema/servizio o di una sua componente, il Fornitore dovrà evidenziare nell'Offerta Tecnica le modalità che intende adottare.

L'Offerta Tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana e presentata in forma cartacea e su supporto digitale, secondo la struttura specificata nel paragrafo seguente.

### 11.1 Formato Offerta Tecnica

L'Offerta Tecnica dovrà specificare quanto richiesto nei precedenti Capitoli del presente Capitolato e dovrà essere articolata secondo lo schema che segue. L'Offerta Tecnica non dovrà superare le 80 pagine, escluso i curriculum vitae da allegare alla stessa.

Il font da utilizzare dovrà essere Arial 12.

Tab. 4 – Formato dell'Offerta Tecnica

§	DESCRIZIONE
1.	<b>Esigenze del Servizio Conciliazione</b>
2.	<b>Soluzione proposta per la Piattaforma SCCE</b>
2.1	▪ Descrizione complessiva della soluzione proposta
2.2	▪ Descrizione della Registrazione Unica
2.3	▪ Descrizione dell'applicativo web
2.4	▪ Sottosistema per la memorizzazione delle informazioni (DBMS)
2.5	▪ Modulo per la gestione delle pratiche e dei documenti (Sistema documentale)
2.6	▪ Modulo per la gestione dei processi operativi (BPM)
2.7	▪ Sottosistema per la reportistica (BI)

2.8	▪ Gestione delle conferenze audio/video nelle stanze virtuali
2.9	▪ Generazione e gestione delle firme digitali “one shot”
2.10	▪ Invio dei messaggi telefonici (SMS)
2.11	▪ Conservazione/archiviazione sostitutiva a norma CAD
2.12	▪ Interfaccia con il Protocollo informatico
2.13	▪ Interfaccia con la posta elettronica
2.14	▪ Interfaccia con il Portale Clienti Sportello (Registrazione Unica)
2.15	▪ Interfaccia con archivi e anagrafiche
2.16	▪ Descrizione delle misure di garanzia dei requisiti prestazionali
2.17	▪ Descrizione delle misure di sicurezza
2.18	▪ Descrizione dei requisiti tecnici delle postazioni utente
<b>3.</b>	<b>Sistema di Monitoraggio e Reporting e misurazione dei livelli di servizio</b>
<b>4.</b>	<b>Modalità di implementazione, collaudo e gestione della fornitura</b>
4.1	▪ Descrizione dell’organizzazione e della metodologia di progetto
4.2	▪ Descrizione del team di progetto
4.3	▪ Descrizione del GANTT di progetto
4.4	▪ Descrizione dell’Help Desk Tecnico Fornitore
4.5	▪ Piano di formazione e addestramento
<b>All.</b>	<b>Curriculum vitae</b>
a.	▪ Responsabile generale della fornitura
b.	▪ Responsabile dell’Help Desk Tecnico
c.	▪ Analista programmatore senior
d.	▪ Analista programmatore junior

e.	▪ Sistemista senior
----	---------------------

## 11.2 Formato Offerta Economica

L'Offerta Economica dovrà essere conforme all'Allegato 1 del presente Capitolato.

In particolare il Fornitore dovrà indicare i corrispettivi previsti per le diverse componenti della fornitura ("Voci"):

1. Realizzazione della Piattaforma SCCE. Indicare l'importo complessivo per la realizzazione della Piattaforma;
2. Licenze (ove presenti). Indicare il tipo licenza, la quantità (es. n. utenti, cpu macchina), il costo unitario e il costo totale. Le licenze devono essere trasferite ad AU senza vincoli temporali di utilizzo;
3. Manutenzione annuale licenze software (ove esistente);
4. Help Desk Tecnico Fornitore. Indicare il canone per il primo anno;
5. Help Desk Tecnico Fornitore. Indicare il canone per gli anni opzionali successivi al primo (servizio opzionale);
6. Stanza virtuale. Indicare il prezzo unitario per incontro (della durata di 1 ora – c.d. "slot") in stanza virtuale;
7. Firma digitale "one shot". Indicare il prezzo unitario;
8. Messaggistica SMS. Indicare il prezzo unitario;
9. Conservazione/archiviazione sostitutiva a norma CAD. Indicare il prezzo per GB (servizio opzionale);
10. Analista programmatore Senior per manutenzione evolutiva – indicare tariffa giornaliera (servizio opzionale);
11. Analista programmatore Junior per manutenzione evolutiva – indicare tariffa giornaliera (servizio opzionale);
12. Sistemista Senior per manutenzione evolutiva – indicare tariffa giornaliera (servizio opzionale).

## 11.3 Servizi Opzionali

Al Fornitore potranno essere richiesti, a discrezione di AU, i seguenti servizi opzionali:

1. estensione della durata del servizio di Help Desk Tecnico, per il secondo ed il terzo anno;
2. archiviazione sostitutiva dei documenti nella piattaforma SCCE per un massimo di 3 anni;
3. attivazione, nell'arco di 36 mesi, di interventi del servizio di manutenzione evolutiva; tale servizio è opzionale e potrà essere richiesto da AU a suo insindacabile giudizio, nell'arco di 36 mesi, per un numero massimo complessivo di 105 giornate-uomo.

AU si riserva di richiedere a suo insindacabile giudizio la prestazione al Fornitore dei suddetti servizi opzionali secondo le seguenti modalità:

- con riferimento alle opzioni di cui al punto 1 e 2 le medesime potranno essere richieste anche per un singolo anno;
- con riferimento all'opzione di cui al punto 3 la medesima potrà essere richiesta nell'arco di 36 mesi, per un numero massimo complessivo di 105 giornate-uomo. Le opzioni potranno essere richieste da AU tramite comunicazione scritta. Le opzioni dovranno essere attivate entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta.

## 12 Criteri di aggiudicazione dell'Offerta

Il criterio di aggiudicazione della gara è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo la formula seguente:

$$P_{TOT} = [P_{OT} * 0,80 + P_{OE} * 0,20]$$

Dove:

- $P_{TOT}$  è il punteggio totale attribuito all'Offerta complessiva;
- $P_{OT}$  è il punteggio totale attribuito all'Offerta Tecnica, in una scala da 1 a 100;
- $P_{OE}$  è il punteggio totale attribuito all'Offerta Economica, in una scala da 1 a 100.

### 12.1 Determinazione del punteggio tecnico

Il punteggio di ciascuna Offerta Tecnica (punteggio Massimo pari a 100 punti) è attribuito sulla base degli elementi di valutazione di seguito riportati.

Per ciascun elemento di valutazione (evidenziato in grassetto) è specificato il punteggio massimo che potrà essere attribuito e gli eventuali sub-elementi in base ai quali verrà effettuata la valutazione.

Tab. 6 – Elementi di valutazione per l'Offerta Tecnica

§ <sup>3</sup>	Elementi di valutazione	Punteggio Massimo
<b>1</b>	<b>Esigenze del Servizio Conciliazione</b> Saranno premiate le descrizioni che sintetizzano in modo più appropriato le esigenze del Servizio Conciliazione di disporre di una piattaforma informatica integrata user-friendly	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Soluzione proposta per la Piattaforma SCCE</b>	<b>63</b>
2.1	§ Descrizione complessiva della soluzione proposta Saranno premiate le soluzioni che presentano il maggior grado di integrazione delle diverse componenti e il maggior livello di diffusione delle stesse. Saranno inoltre premiate le soluzioni flessibili che consentono con maggiore facilità l'adeguamento a modifiche del quadro regolatorio e/o procedurale e che descrivano con maggiore chiarezza le componenti della Piattaforma che dovranno essere adeguate per consentire ampliamenti del dimensionamento iniziale (scalabilità)	10
2.2 e 2.14	§ Descrizione della Registrazione Unica e dell'interfaccia verso il Portale Clienti Sportello Saranno premiate le proposte che offrono maggiori garanzie nell'integrazione col Portale Clienti Sportello e nel recupero delle credenziali esistenti	5
2.3	§ Descrizione dell'applicativo web Saranno premiate le proposte che: - utilizzano linguaggi e ambienti di sviluppo ampiamente diffusi e per i quali esiste una consolidata comunità di utilizzatori; - non comportano la necessità di installare software aggiuntivi sui PC degli utenti finali; - nel caso di Tablet e Smartphone consentano l'utilizzo della Piattaforma attraverso app liberamente scaricabili da Internet e realizzate per i sistemi operativi maggiormente diffusi; - presentano un'agenda condivisa di facile utilizzo.	5

<sup>3</sup> I paragrafi in questione sono da riferirsi a quelli riportati nella Tabella 4

2.5	<p>§ Modulo per la gestione delle pratiche e dei documenti (Sistema documentale)</p> <p>Saranno premiate le soluzioni basate su software di mercato ampiamente diffusi e per i quali sono già stati realizzati protocolli informatici conformi alla norma CAD e ai provvedimenti dell’Agenzia per l’Italia Digitale.</p> <p>Saranno inoltre premiate le proposte che, nel caso di Tablet e Smartphone, consentano l’utilizzo della Piattaforma attraverso <i>app</i> liberamente scaricabili da Internet e realizzate per i sistemi operativi maggiormente diffusi.</p>	4
2.6	<p>§ Modulo per la gestione dei processi operativi (BPM)</p> <p>Saranno premiate le soluzioni per le quali è ampiamente documentata l’aderenza almeno alla versione 2.0 dello standard BPMN.</p> <p>Saranno premiate le soluzioni basate su software di mercato ampiamente diffusi e di facile configurabilità.</p>	4
2.7	<p>§ Sottosistema per la reportistica (BI)</p> <p>Saranno premiate le soluzioni che presentino sistemi di BI per il front office di più agevole utilizzo per l’estrazione di dati e la costruzione di report personalizzati</p>	3
2.8	<p>§ Gestione delle conferenze audio/video nelle stanze virtuali</p> <p>Saranno premiate le seguenti soluzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- basate su servizi di mercato ampiamente diffusi e che garantiscono l’integrazione con la piattaforma, in coerenza con le funzionalità ed i requisiti indicati nel presente Capitolato;</li> <li>- che non comportano la necessità di installare software aggiuntivi sui PC degli utenti finali;</li> <li>- che, in caso di Tablet e Smartphone, consentano l’utilizzo della Piattaforma attraverso <i>app</i> liberamente scaricabili da Internet e realizzate per i sistemi operativi maggiormente diffusi;</li> <li>- che prevedano meccanismi di adattamento automatico della qualità audio o video in presenza di connessione sub-ottimale di uno o più dei partecipanti</li> </ul>	10
2.9	<p>§ Generazione e gestione delle firme digitali “one shot”</p> <p>Saranno premiate le soluzioni integrate con la Piattaforma SCCE e che presentino il minore impatto gestionale ed organizzativo per AU</p>	7
2.12	<p>§ Interfaccia con il Protocollo informatico</p> <p>Saranno premiate le soluzioni che presentano maggior livello di affidabilità e tracciabilità dei flussi di interscambio con il protocollo</p>	2
2.16	<p>§ Descrizione delle misure di garanzia dei requisiti prestazionali</p> <p>Saranno premiate le soluzioni proposte che risulteranno più adeguate al soddisfacimento dei requisiti prestazionali indicati</p>	4
2.17	<p>§ Descrizione delle misure di sicurezza</p> <p>Saranno premiate le soluzioni che garantiscano il più alto livello di sicurezza e riservatezza dei dati trattati in linea anche con il nuovo Regolamento Europeo</p>	5
2.18	<p>§ Descrizione dei requisiti tecnici delle postazioni utente</p> <p>Saranno premiate le soluzioni che, a parità di prestazioni, richiedano postazioni utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i cui requisiti tecnici sono diffusi su larga scala e non di ultima generazione;</li> <li>- utilizzano i più diffusi sistemi operativi e web-browser di pc, tablet e smartphone</li> </ul>	4
3.	<p><b>Sistema di Monitoraggio e Reporting e misurazione dei livelli di servizio</b></p> <p>Saranno premiate le soluzioni che privilegiano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la semplicità di utilizzo e di configurabilità del sistema di reportistica;</li> <li>- la completezza del sistema di monitoraggio anche per la misura dei livelli di servizio</li> </ul>	6
4.	<p><b>Modalità di implementazione, collaudo e gestione della fornitura</b></p>	18
4.1	<p>§ Descrizione dell’organizzazione e della metodologia di progetto</p>	4

	Saranno premiate le proposte che prevedono un approccio metodologie ed un'organizzazione tali da garantire che le attività di realizzazione del progetto siano conformi alle <i>best practices</i> in materia	
4.2	§ Descrizione del team di progetto Saranno premiate le proposte che prevedono un Team di progetto congruo rispetto al Piano di Progetto presentato	6
4.3	§ Descrizione del GANTT di progetto Saranno premiate le soluzioni che, fermi restando i milestones da cronoprogramma, prevedano un Piano di progetto articolato (ai fini del collaudo) in più fasi di rilascio auto-consistenti e presentino un livello di adeguato dettaglio delle attività e delle risorse coinvolte	4
4.4	§ Descrizione dell'Help Desk Tecnico Fornitore Saranno premiate le soluzioni che descrivono compiutamente ed adeguatamente l'iter procedurale di gestione delle richieste di supporto, le risorse coinvolte e le modalità di interazione con gli eventuali provider esterni dei servizi	2
4.5	§ Piano di formazione e addestramento Sarà valutata l'adeguatezza del piano di formazione e verranno preferite le soluzioni che privilegino la semplicità e completezza della manualistica	2
<b>All.</b>	<b>Curriculum vitae</b> Saranno premiati i CV che, relativamente ai diversi profili, presentino una seniority maggiore di quella minima richiesta nel presente Capitolato ed esperienze significative nel ruolo richiesto	<b>8</b>
a.	§ Responsabile generale della fornitura	3
b.	§ Responsabile dell'Help Desk Tecnico	2
c.	§ Analista programmatore senior	1
d.	§ Analista programmatore junior	1
e.	§ Sistemista senior	1
<b>TOTALE</b>		<b>100</b>

Saranno premiate le Offerte Tecniche che, relativamente a ciascun elemento di valutazione indicato sopra, presentano soluzioni che la stazione appaltante valuti come migliorative dei requisiti funzionali indicati nel presente Capitolato, con particolare riferimento alla semplicità/facilità di utilizzo e di interazione con la Piattaforma da parte degli utenti (c.d. "usability") e all'affidabilità dei moduli e dei servizi proposti.

Saranno altresì premiate le Offerte Tecniche che presentino maggiore chiarezza espositiva, pertinenza, esaustività, livello di dettaglio, coerenza con il presente Capitolato.

Le Offerte Tecniche che totalizzeranno meno di 40 punti saranno escluse.

## 12.2 Metodologia di attribuzione del punteggio tecnico

Per i criteri di valutazione indicati al paragrafo precedente, sarà applicato il metodo del "confronto a coppie", le cui modalità sono di seguito descritte.

Per ogni elemento o sub-elemento di valutazione, ciascun commissario deve costruire una matrice triangolare con un numero di righe e di colonne pari al numero dei concorrenti meno uno.

La determinazione dei coefficienti da attribuire si ottiene confrontando a due a due

l'elemento di valutazione in esame per tutti i concorrenti ed assegnando un punteggio da 1 a 6 nel seguente modo:

1 = parità

2 = preferenza minima

3 = preferenza piccola

4 = preferenza media

5 = preferenza grande

6 = preferenza massima

I commissari nello stabilire le preferenze si atterranno ai criteri motivazionali indicati nel paragrafo precedente.

Ipotizzando la valutazione di n. 5 offerte (A, B, C, D, E) da parte di n. 3 commissari per l'elemento in esame avremo:

Commissario 1

	(B)	(C)	(D)	(E)
(A)	(A) 4	(C) 2	(A) 3	(A)
(B)		(B) 5	(D) 4	(B) 3
(C)			(C) 5	(C) 2
(D)				(D) 6

Dove la lettera tra parentesi indica l'offerta per la quale si ha la preferenza e il numero indica invece il livello di preferenza.

Commissario 2

	(B)	(C)	(D)	(E)
(A)	(A) 3	(C) 2	(A) 5	(E) 2
(B)		(C) 2	(D) 4	(E) 2
(C)			(C) 2	(C) 3
(D)				(D) 3

Commissario 3

	(B)	(C)	(D)	(E)
(A)	(B) 2	(C) 3	(A) 5	(A) 2
(B)		(C) 2	(D) 3	(E) 3
(C)			(C) 3	(C) 5
(D)				(D) 2

Sommando le preferenze si avranno i seguenti punteggi per l'elemento in esame:

A = 23

B = 10

$$C = 31$$

$$D = 22$$

$$E = 8$$

La preferenza maggiore è attribuita al concorrente C al quale viene assegnato il coefficiente 1, sulla base del quale verranno riparametrizzati i valori degli altri concorrenti, come di seguito indicato:

$$A = 23/31 = 0.74$$

$$B = 10/31 = 0.32$$

$$C = 31/31 = 1$$

$$D = 22/31 = 0.71$$

$$E = 8/31 = 0.26$$

Pertanto, ipotizzando che per l'elemento in esame sia prevista l'attribuzione di massimo 10 punti, si avrà:

$$C = 10$$

$$A = 7.4$$

$$D = 7.1$$

$$B = 3.2$$

$$E = 2.6$$

### 12.3 Determinazione del punteggio economico

Sono escluse le offerte con Prezzo Offerta (ovvero voce nella Scheda "Offerta Economica" Allegato 1 indicata come: TOTALE COMPLESSIVO) maggiore dell'importo a base d'asta.

Sono escluse le offerte in cui non sono dettagliati i singoli prezzi unitari come richiesto nella Scheda "Offerta Economica".

Il punteggio economico è attribuito secondo la seguente formula:

SE  $\text{RibassoOfferta} \leq \text{RibassoMedio}$  ALLORA:

$$P_{OE} = 100 * [0,8 * \text{RibassoOfferta} / \text{RibassoMedio}]$$

SE  $\text{RibassoOfferta} > \text{RibassoMedio}$  ALLORA:

$$P_{OE} = 100 * [0,8 + 0,2 * (\text{RibassoOfferta} - \text{RibassoMedio}) / (\text{RibassoMax} - \text{RibassoMedio})]$$

DOVE:

$\text{RibassoMedio}$  = media aritmetica del ribasso di tutte le offerte ricevute, pari alla somma dei ribassi di tutte le offerte diviso per il numero di offerte ricevute.

$\text{RibassoMax}$  = massimo ribasso effettuato tra tutte le offerte ricevute

RibassoOfferta = differenza tra l'importo a base d'asta e il PrezzoOfferta di cui si vuole calcolare il punteggio economico.

## **ALLEGATI**

Allegato 1 - Scheda "Offerta Economica".