

Spettabile

COMUNE DI

Cagliari, 20/09/2016

**Oggetto: Offerta servizi informatici e assistenza per gestione SERVIZIO IDRICO**

Facciamo seguito alla Vostra gradita richiesta, Vi sottoponiamo Offerta per i servizi in oggetto e più precisamente:

**1) Bollettazione e assistenza**

Fornitura in licenza d'uso di software "PitBoll On Line MS 10" per la gestione della bollettazione e delle Utenze tramite accesso on-line multiutente.

La procedura garantisce la correttezza delle elaborazioni relative alle fatturazioni emesse, nel rispetto delle normative di riferimento.

Il software comprende le funzioni dettagliate in allegato.

E' inoltre compreso:

- a) Funzione opzionale PitBoll per l'emissione di un **prospetto riepilogativo** delle fatture di più Utenze intestate al medesimo Cliente (es. Fornitori Grossisti, Enti Pubblici);
- b) Procedura automatica caricamento file di letture da sistemi di telegestione o terminali. Eventuale produzione file mensile csv per upload interrogazione letture da sistemi AMM;
- c) File e gestione tracking di stampa bollette tramite PEIE;
- d) **Abilitazione accessi** PitBoll fino a 3 operatori , con eventuale differenziazione poteri e privilegi (es. abilitazione solo per visione, o esclusiva per registrazione pagamenti, letture, solo Contratti etc.);

**2) Assistenza Normativa**

Il servizio riguarda l'assistenza all'assolvimento degli obblighi derivanti dalla qualifica di esercente attività regolata dall 'AEEGSI, per quanto riguarda i rapporti con la stessa AEEGSI e gli altri Enti di riferimento. In particolare:

- **Accreditamento anagrafica operatori AEEGSI**
- **Accreditamento anagrafica operatori CCSE**
- **Dichiarazioni bimestrali alla CCSE**
- **Contributo AEEGSI**

- Raccolta Tariffe delibera 347/2012
- Raccolta ai fini della determinazione tariffaria
- Raccolta dati morosità -AEEGSI
- Monitoraggio Restituzione tariffe depurazioni e fognatura (una tantum in attuazione del DM 30/09/2009) -AEEGSI
- Monitoraggio Restituzione componente a remunerazione del capitale investito (una tantum in attuazione del DPR 18 luglio 2011 n. 116, in esito al referendum del 12-13 giugno 2011, "abrogazione parziale a seguito di referendum dell'articolo 154 comma 1 del d.lgs. 152/2006 in materia tariffaria del servizio idrico integrato" le cui disposizioni sono state acquisite dall'AEEGSI con deliberazione 38/2013/R/idr). -AEEGSI
- Raccolta dati ISTAT
- Raccolta efficienza sistema idrico – AEEGSI
- Adempimento sul conguaglio del deposito cauzionale verso i clienti finali (una tantum)
- Raccolta unbundling (verrà predisposta probabilmente nel 2015) -AEEGSI

E' compresa, se richiesto e all'uopo delegati, la compilazione e l'invio delle comunicazioni e dichiarazioni su elencate per le quali i dati possano essere ricavati, anche previa elaborazione specifica, dagli archivi del software di bollettazione "PitBoll".

L' Importo annuo richiesto per i punti 1 e 2 è pari a:

- COMPENSO PER UTENZA € 5,00/utenza, con compenso minimo € 2.000/anno
- COMPENSO PER UTENZA ulteriore € 2,00/utenza (oltre 1000 utenze)

Compenso da calcolarsi sul numero delle utenze risultanti al 31/12 dell'anno precedente.

- Caricamento archivi storici (anagrafiche, utenze, situazione creditoria, ultima lettura e quant'altro possibile) esportabili dal software attualmente in uso: € 1.000 una tantum.

### 3) Servizi opzionali: Postalizzazione:

- Servizio di stampa ed imbustatura fatture e bollettini di pagamento, compreso fornitura e invio pacco celere ai vostri uffici per recapito finale: Importo euro 0,45/bolletta composta da busta, 2 fogli f/r, compreso eventuale bollettino ccp; fogli aggiuntivi stampa f/r: euro 0,12 cad.
- Invio bollette elettroniche via mail : Importo cad. euro 0,25;

### 4) Servizi opzionali: MyPitBoll:

Consente agli utenti di visualizzare bollette, estratti conto, letture e consumi, modulistica contrattuale. Importo richiesto € 1.000/anno.

### Condizioni generali:



**Enersud**  
Energy Saving Management

- **Importi IVA esclusa, riferiti all'anno di bollettazione.**
- **Durata dei servizi: anni tre.**
- **Pagamenti:** rate bimestrali posticipate, scadenza 30 gg d.f.
- **L'offerta comprende la realizzazione di ogni integrazione da Voi richiesta alle funzionalità del software e ritenuta utile per la generalità dei nostri Clienti che lo utilizzano, con esclusione quindi di personalizzazioni per le quali vi presenteremo separate offerte; E' compresa qualsiasi modifica ordinaria obbligatoria conseguente a disposizioni di Legge.**
- **Modalità di erogazione dell'assistenza:** assistenza telefonica e con messaggistica immediata nei normali orari di ufficio (mattina), rilascio di pro-memoria esplicativi.
- **Emissione ruoli: cadenza semestrale.**

**Validità offerta: giorni 30.**

**In allegato :**

- **Condizioni generali di fornitura e caratteristiche software.**

Vi ringraziamo per la considerazione ricevuta e restiamo in attesa delle Vostre determinazioni.

**Dott. Giovanni Ruggeri**

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

### 1) Finalità del servizio.

Finalità del servizio è di garantire la regolare emissione delle bollette agli Utenti, l'assistenza all'adempimento degli obblighi relativi a comunicazioni, denunce e riepiloghi alle competenti Autorità, l'elaborazione dei dati di fatturazione necessari ed opportuni alla migliore Gestione del Vostro servizio.

### 2) Procedura informatica e sue implementazioni.

Enersud si impegna a fornire al Cliente, tramite la propria procedura informatica denominata "PITBOLL", il servizio di bollettazione del servizio acquedotto-fognatura e depurazione, come specificato nell'offerta.

A tal fine il Cliente provvede all'aggiornamento di ogni dato necessario, imputandolo direttamente nelle maschere web del software.

L'erogazione di tale servizio avviene nella configurazione applicativa attuale del software PITBOLL, che il Cliente dichiara di conoscere ed accettare; eventuali modifiche, integrazioni, rettifiche che il Cliente volesse apportare alla detta configurazione del software PITBOLL dovranno essere accettate da Enersud per la loro fattibilità tecnica. Sono a carico del Cliente eventuali modifiche o personalizzazioni, anche di tipo grafico, alla struttura del software, ai suoi riepiloghi, alle bollette. Sono a carico di Enersud solo gli aggiornamenti di procedura derivanti da provvedimenti normativi ordinari, nonché gli interventi di evoluzione tecnica ritenuti necessari/opportuni da Enersud, e per i quali il Cliente si impegna ad adeguare la propria dotazione informatica. Conseguentemente è compresa, per la durata dell'incarico, ogni modifica al software fornito che si rendesse necessaria in conseguenza di nuove disposizioni dell'Autorità

Sono escluse nuove procedure non obbligatorie (moduli opzionali) e modifiche sostanziali alla struttura della fatturazione.

### 3) Utilizzazione del servizio.

Il Cliente si impegna ad utilizzare il servizio solo ed esclusivamente per soddisfare le proprie esigenze; salvo esplicita autorizzazione scritta da parte di Enersud, è fatto espresso divieto al Cliente di cedere a terzi, sotto qualsiasi forma, titolo o condizione, il servizio allo stesso reso da Enersud, così come di utilizzare detto servizio per elaborarne altri da cedere — sotto qualsiasi forma, titolo o condizione, a terzi.

Enersud registra gli accessi e può impedirli ad indirizzi IP non conosciuti.

### 4) Modalità di erogazione del servizio.

I servizi informatici sono disponibili per il Cliente mediante accesso ad Internet con costi del traffico a suo carico. Il sistema di elaborazione sarà a disposizione del Cliente 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno per gli accessi e le transazioni on — line, ad eccezione dei fermi per manutenzione hardware e software e back up programmati e preventivamente comunicati al cliente. Tali fermi non supereranno i 15 giorni lavorativi all'anno.

### 5) Assistenza tecnica.

Enersud garantisce l'assistenza tecnica via Internet e linea telefonica tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì negli orari 8.30—13.00.

### 6) Interpretazione ed applicazione delle norme.

Enersud si impegna a trasporre nella procedura informatica l'interpretazione ufficiale delle norme emanate dagli Organi competenti.

**7) Divieto di sospensione del servizio.**

Per tutto il periodo di efficacia del contratto col cliente, Enersud si impegna a non sospendere mai — salvo causa di forza maggiore, interruzioni del lavoro da parte del personale dipendente ovvero per fatti del cliente e/o di terzi e/o del gestore delle linee di telecomunicazione o in causa di ritardo nel pagamento di fatture superiore a giorni 60 — l'erogazione del servizio.

**8) Trasferimento archivi.**

Il Cliente dovrà fornire ogni indicazione utile per la comprensione di tabelle e dati da esportare e rimane responsabile della congruità degli stessi. A tal fine è tenuto ad accurata verifica dei dati caricati in PitBoll, prima dell'emissione della prima bollettazione. Il trasferimento dei dati d'impianto sarà completato entro 30gg. Dal ricevimento degli Archivi contenenti almeno i seguenti dati :

Dati anagrafici Utenti attivi  
Condizioni contrattuali utenti  
Recapiti Utenti  
Dati generali azienda  
Ultima lettura e data.

**9) Riservatezza dei dati.**

Enersud si impegna — per sé e per il personale dipendente od autonomo del quale la stessa avesse ad avvalersi per l'erogazione del servizio— ad osservare, anche successivamente alla cessazione del rapporto instaurato con il cliente, il più rigoroso riserbo in ordine a qualsiasi notizia, informazione, dato che avesse ad apprendere in ordine alle attività ed al Know How del Cliente. Garantisce altresì la riservatezza ed inaccessibilità per i terzi ai dati del Cliente, adottando a tale scopo adeguati strumenti e metodologie.

**10) Archiviazione dati.**

Enersud conserva una copia aggiornata di tutta la fatturazione emessa nel corso dell'incarico, al fine di garantire continuità al servizio in caso di perdita accidentale dei dati. Provvede inoltre ad effettuare copie di back-up giornaliere ed a fornire detti file su richiesta del Cliente.

**11) Tutela della privacy - Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali).**

La titolarità dei dati trasmessi dal Cliente a Enersud in esecuzione della presente convenzione continuerà a spettare in via esclusiva al Cliente stesso. Il Cliente nomina Enersud, ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del D.lgs. n.196/2003, "responsabile" dei dati alla stessa trasmessi. Enersud dichiara di possedere i requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità richiesti dall'art. 29 del D.lgs. n.196/2003. Enersud ha facoltà di richiedere agli Utenti l'autorizzazione al trattamento dei dati per finalità proprie e per la cessione a terzi. Enersud è fin d'ora tenuta a distruggere i dati in caso di risoluzione del rapporto.

**12) Durata del contratto.**

Il presente contratto decorre dalla prima mensilità di bollettazione che sarà emessa e scadrà al compimento di 3 anni consecutivi di bollettazione.

**13) Risoluzione per inadempimento del Cliente.**

Il Cliente sarà considerato inadempiente in caso di ritardo sui pagamenti superiore a giorni 60; in questo caso Enersud potrà risolvere il contratto per inadempimento 30 giorni dopo la sua messa in mora mediante lettera raccomandata con avviso di ricezione.

#### **14) Risoluzione per inadempimento di Enersud.**

Nel caso che Enersud si riveli inadempiente nei confronti del Cliente nella erogazione del servizio contrattuale, il Cliente dovrà notificare per iscritto a Enersud la mancata prestazione ed esigere l'erogazione del servizio entro un termine di trenta giorni lavorativi. Il mancato reintegro della prestazione da parte di Enersud entro tale termine costituirà un episodio di inadempimento da parte di Enersud.

#### **15) Restituzione dati a fine rapporto.**

Il Cliente è tenuto al periodico download di elenchi, bollette e dati attraverso le specifiche funzioni del software o mediante la selezione a video di ogni maschera. Pertanto, cessato il rapporto, nulla potrà più pretendere in ordine ai dati contenuti negli archivi enersud.

#### **16) Clausola arbitrale.**

Qualsiasi controversia che dovesse insorgere circa la interpretazione ed applicazione del presente accordo sarà devoluta alla competenza esclusiva di un collegio arbitrale rituale, composto da tre membri, uno nominato da una parte, l'altro dall'altra parte, il terzo, con funzioni di Presidente, di comune accordo dagli arbitri designati dalle parti, o, in mancanza di accordo, dal Presidente del Tribunale di Cagliari.

### **FUNZIONALITA' SOFTWARE PITBOLL**

#### **Operatori e accesso**

- Web-Browser e visualizzatore di PDF unici requisiti software
- Accesso da qualsiasi postazione internet 24 ore su 24
- Operatività fino a 4 accessi contemporanei
- Password operatori con privilegi differenziati (gestione possibilità di visualizzazione e di modifica per funzione);
- Menù di Gestione password accesso

#### **Gestione dati generali**

- Anagrafica distributore con coordinate bancarie e soglia rimborsi
- Parametri Postel relativi ai servizi (e.e., acqua, gas) abilitati (se utilizzato)

#### **Gestione Clienti**

- Motore di ricerca cliente in ogni maschera (per codice o nome)
- Inserimento Nuovo Cliente
- Gestione di più recapiti per ogni Cliente
- Elenco Clienti ordinabile per Codice, Cognome e Indirizzo con numero e tipo di forniture intestate
- Accesso diretto al Pannello Cliente dall'elenco clienti
- Pannello Cliente con menù:
  - o Visualizzazione e modifica dati
  - o Recapiti Cliente
  - o Estratto conto con possibilità di registrazione diretta dei pagamenti
  - o Attivazione nuove utenze
  - o Archivio file documenti del Cliente

o Elenco Utenze attive e/o cessate del Cliente (intestate e storico) con possibilità di accesso al Pannello Gestione Utenza

**Gestione Utenze**

- Motore di ricerca utenza in ogni maschera (per indirizzo e codice)
- Inserimento Nuova Utenza
- Lista Utenza con possibilità di stampa per ogni servizio attivo ordinabile per codice utenza, codice cliente, codice zona, cognome intestatario, indirizzo, Tariffa, Data di attivazione e possibilità esclusione utenze cessate.
- Lista utenze senza contatori
- Liste Utenze Comunali o Aziendali
- Accesso diretto al Pannello gestione Utenza
- Pannello Gestione Utenza con menu:
  - o Contatori - Attivazioni e Sostituzioni
  - o Lista ordini di lavoro
  - o Dati utenza
  - o Dati fornitura
  - o Dati Anagrafe Tributaria
  - o Variazioni contrattuali – Cambi tariffa e/o potenza, voltture, subentri, cessazioni
  - o Gestione ordini di lavoro per operazioni tecnico-commerciali
  - o Compilazione automatica dei contratti e loro archiviazione per successive visualizzazioni
  - o Addebiti personali in bolletta
  - o Pagamenti con possibilità di stampa dell'estratto conto
  - o Storico consumi
  - o Storico Letture rilevate e inserimento nuove letture
  - o Scheda stampabile in PDF per l'archiviazione cartacea delle letture dell'utenza
  - o Elenco Bollette in PDF
  - o Grafici statistici su consumi e costi
  - o Registro automatico variazioni e annotazioni
  - o Comunicazioni personali in bolletta

**Gestione Contatori**

- Inserimento nuovo contatore
- Liste per Matricola e dati tecnici con possibilità di filtraggio per contatori in utilizzo, in magazzino, guasti
- o Storico Utenze per Matricola
- o Accesso diretto all'Utenza servita

**Gestione Letture**

- Lista utenze con letture e consumi
- Inserimento manuale letture in liste ordinabili per indirizzo e zona, con lettura precedente a video e visualizzazione immediata del consumo
- Elenchi letture mancanti
- Stampa libretto letturisti in PDF ordinato per codice, zona, indirizzo. Lettura precedente e prevista.
- Acquisizione letture da file
- Modulo software opzionale per palmari "Gestione Letture Contatori" per la raccolta e la registrazione automatica delle letture
- Procedura automatica caricamento file da sistemi tipo AMM. Produzione file mensile csv per upload interrogazione letture

#### Gestione del credito

- Liste ordinabili con situazione generale
- o Liste per periodo e "fino al periodo"
- o Liste riscosso e non riscosso con totali
- o Liste dilazioni e rateizzazioni
- o Accesso diretto all'estratto conto Cliente
- Resoconto incassi per periodo
- Procedura emissione solleciti
- o Gestione scadenze
- o Testo standard o personalizzabile
- o Esclusione manuale Clienti e automatica utenze Comunali/Aziendali
- o Stampa da PDF o generazione file tracciato Postel
- Registrazione pagamenti da codici a barre o manuale
- Acquisizione automatica pagamenti da c.c.b. tipo Bancoposta
- o Report di verifica e controllo
- Registrazione pagamenti R.I.D. con verifica buon fine

#### Gestione tariffe e imposte

- Archivio per periodo:
- o Elementi di tariffe e componenti
- o Imposte e addizionali
- o Dati per CCSE

#### Gestione comunicazioni

- Archivio comunicazioni obbligatorie
- Inserimento nuove comunicazioni generali

#### Fatturazione

- Archivio emissioni
- Emissione fatture
- o Impostazione dati (data emissione e scadenza, progressivo fattura, addebiti generali, comunicazioni in bolletta)
- o Fatturazione per acconto o consumo effettivo
- o Fatturazione scambio sul posto e gestione credito energetico
- o Riepilogo e stampe di controllo pre-fatturazione
- o Stima prossimo acconto (lettura o consumo) in bolletta
- o Generazione file archivio fatture in formato PDF
- o Generazione tracciati Postel e R.I.D.
- Fatturazione utenze temporanee
- Ricerca singola fattura per numero o importo

#### Elaborazione dati

- Riepiloghi emissioni ordinabili per dati di fatturazione
- Riepiloghi per contabilità
- o Riepiloghi a fini IVA
- o Riepiloghi fatture
- o Riepiloghi di componenti, imposte, consumi e prelievi per tariffa e aliquota IVA
- Riepilogo giornaliero incassi
- Riepiloghi RID
- Riepiloghi GSTAT
- Riepiloghi superiori di Potenza e consumo Reattiva

- Riepilogo operazioni contrattuali registrate per periodo
- Generazione file per invio Dichiarazione Anagrafe Tributaria
- Riepilogo SGATE
- Riepiloghi integrati per la gestione dell' unbundling : Suddivisione dei ricavi da fatturazione in base al settore di attività (distribuzione, misura, trasmissione, etc).

#### Esportazione dati

- File di formato comune per esportazione su Programmi Contabili e elaborazioni interne (opzionale)

#### Gestione interruzioni

- Inserimento per tipologia
- Registro interruzioni

#### Modulistica

- Modelli per operazioni commerciali
- Creazione e gestione Contratti

#### Forum di discussione tra Aziende Clienti Enersud

- Avvisi discussione via mail

#### Modulo MyPitboll

- Accesso del cliente mediante password
- Consultazione bollette ed estratto conto
- Lista letture e consumi
- Diagrammi sull'andamento dei consumi e dei costi
- Modulistica contrattuale
- Comunicazione autoletture