



CPL CONCORDIA

Group

SINCE 1899

OFFERTA DI FORNITURA



Proposta Tecnico Commerciale



SOMMARIO

1. DESCRIZIONE DELL'OFFERTA	6
1.1 Software DINETWORK	6
1.1.1 Accesso al software	9
1.2 Servizio di Outsourcing Distribuzione Gas	9
1.2.1 Gestione letture	9
1.2.2 Vettoriamiento	10
1.2.3 Settlement	10
1.2.4 Gestione Bonus Gas	10
1.2.5 Tariffe di distribuzione	10
1.2.6 SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO (SII)	11
1.2.7 Sicurezza e Continuità	11
1.2.8 Questionari Periodici	11
1.3 PORTALE WEB SCAMBIO DATI EVOLUTO	12
1.3.1 Normativa SNC	12
1.3.2 Implementazione del Portale web MY GATE per lo scambio dati	13
1.4 Servizi di Manutenzione ed Assistenza Software	14
1.4.1 Manutenzione Correttiva ed Evolutiva	14
1.4.2 Servizi non inclusi nella manutenzione	14
1.4.3 Modalità di aggiornamento software	15
1.4.4 Assistenza	15
1.5 Descrizione del Servizio di ASP	16
1.6 Compliance regolatoria per Distribuzione Gas Metano	17
1.7 Aggiornamento Software	18
1.8 Fatturazione Elettronica e COS	18
1.9 Moduli Interconnessioni Esterne	19
1.9.1 Porta di Comunicazione – PDC	19
1.9.2 Funzionalità AtoA per società di vendita	21
1.9.3 WFM ed eRMES	21
1.9.4 Modulo di interconnessione con i servizi di Pronto Intervento Gas	21
1.9.5 Interfaccia con eSAC	22
1.9.6 Interfaccia Microsoft Power BI	22
1.10 Modulo Contabilità	23
1.10.1 Funzionalità	23
1.10.2 Liquidazioni IVA e stampe fiscali	24
1.10.3 Bilancio a sezioni contrapposte e Bilancio IV Direttiva CEE	25
1.10.4 Modifica layout di stampa	25
1.11 Software RcNet	25
1.11.1 Hardware	26
2. OFFERTA ECONOMICA	28
2.1 Servizio di manutenzione del software GAS.DV/WIN fino al 30/09/2024	28
2.1.1 Moduli Aggiuntivi	28
2.2 Migrazione dati su software DINETWORK e Startup Progetto	28
2.3 Servizio di noleggio software DINETWORK	29
2.4 Consultazione del software GAS D.WIN	29
2.5 Formazione	29
2.6 Servizio di Outsourcing (OPZIONALE)	30



2.7 Raccolte Dati (OPZIONALE).....	30
2.8 Servizio di compliance regolatoria per la distribuzione gas (OPZIONALE)	31
2.9 Servizio di Compliance Regolatoria sul SII (OPZIONALE)	31
2.10 Servizio di fatturazione elettronica (OPZIONALE)	31
2.11 Servizi vari	32
3. CONDIZIONI DI FORNITURA	34
3.1 Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento	34
3.2 Limitazioni e Durata	34
3.3 Trattamento dati personali e nomina Responsabile Del Trattamento	34
3.4 Standard di sicurezza minimi garantiti dal Cliente – Clausola risolutiva espressa.....	38
3.5 Patto relativo al personale	40
3.6 Accesso al Software	40
3.7 Limitazioni di responsabilità	40
3.8 Subfornitura	40
3.9 Riservatezza	40
3.10 Codice Etico, Modello organizzativo e Codice di Comportamento ai sensi del D.Lgs. n.231/2001	41
3.11 Foro competente	41
3.12 Tracciabilità dei flussi finanziari	41
3.13 Validità dell’offerta.....	41



VALNERINA SERVIZI S.C.P.A

Data 11/01/2024

Commerciale:

Gessica Felicetti

Riferimenti:

e-mail: gfelicetti@cpl.it

M: +39 329.9891135

Emessa da: Forapani Danny

Protocollo NU OF_23004697_113986 BE/2023
Offerta:

DESCRIZIONE OFFERTA



CPL CONCORDIA
Group

SINCE 1899



Spett.le
VALNERINA SERVIZI S.C.P.A.
VIA VESPASIA POLLA 1
06046 NORCIA PG

OGGETTO: PASSAGGIO AL SOFTWARE DINETWORK E SERVIZI INTEGRATIVI

CPL CONCORDIA Soc. Coop., con sede in Concordia s/S, Via Grandi n. 39, nel seguito denominata più brevemente “CPL”,

e

VALNERINA SERVIZI S.C.P.A., con sede in Norcia (PG), Via Vespasia Polla n. 1, nel seguito denominato più brevemente “Cliente”, concordano quanto segue.

1. DESCRIZIONE DELL'OFFERTA

1.1 Software DINETWORK

Forte della propria partnership con Microsoft, CPL propone la soluzione software DINETWORK – add-on specificamente sviluppato sulla piattaforma ERP **Microsoft Dynamics 365 Business Central**.

DINETWORK è il prodotto che permette la gestione delle attività tipiche delle aziende che si occupano di distribuzione gas naturale.

Caratteristiche di base

Il prodotto è caratterizzato da una estrema semplicità nella consultazione dei dati, grazie al menù dettagliato e alla possibilità di filtrare e cercare rapidamente le informazioni necessarie. È facilmente parametrizzabile, ciò consente di definire l'utilizzo delle funzioni in base al modello organizzativo dell'azienda e consente l'estrazione e la visualizzazione dei dati tramite la semplice applicazione di filtri, senza che si renda necessario alcun intervento tecnico o di programmazione. I dati così individuati sono direttamente esportabili nei principali prodotti Microsoft, quali Excel, Word, Outlook, ecc.

Funzionalità principali

DINETWORK gestisce le principali delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), tra le quali la qualità del servizio, l'accertamento documentale e gli standard di comunicazione. Sono previsti gli strumenti, stampe o file Excel e Xml, per fornire i dati richiesti dall'ARERA e/o da pubblicare sul portale aziendale.

Front Office

- Anagrafica Punti Di Riconsegna (PDR)
- Anagrafica Utenti del servizio di distribuzione (Venditori gas)
- Anagrafica Clienti finali: separabile in Persone o Società
- Anagrafica Misuratori, Correttori e Misuratori a Volumi Netti



- Gestione delle Richieste degli utenti del servizio: gestione delle richieste di SNC
- Gestione delle prenotazioni
- Gestione delle fatture di allaccio, dei servizi della distribuzione e del vettoriamento
- Gestione delle note di credito emesse
- Visualizzazione delle pratiche di bonus gas
- Gestione degli articoli della società di distribuzione per preventivi e servizi

Back Office

- **Gestione della Rete e del Territorio:** tracciabilità delle reti e delle cabine REMI, delle zone e dei comuni con relative frazioni, possibilità di inserimento vie con giro lettristi ottimale.
- **Bonus Gas:** completa gestione della procedura di Bonus Gas con il SII
- **Invio PEC:** a seconda dell'attività è possibile inviare PEC ai venditori con allegati.
- **Gestione degli standard di comunicazione con i venditori gas:** SNC tra vendita e distribuzione tramite file xml.
- **Gestione delle tariffe di remunerazione della distribuzione:** possibilità di inserimento delle tariffe dettate dall'autorità per il calcolo del vettoriamento.
- **Funzioni import ed export dei flussi SWG2 da e per il SII** e conseguente gestione automatica delle richieste di Switch con invio alla piattaforma Nextcloud delle letture di switch.
- **Ufficio Tecnico:** possibilità di preventivazione e gestione delle richieste.
- **Agenda dei tecnici e dei lavori con analisi e segnalazione dei ritardi:** possibilità di gestione dell'agenda dei tecnici tramite il Booking online con relativa personalizzazione dei calendari.
- **Delibera 40/14:** completa gestione della delibera.
- **Delibera 569/19** completa gestione della delibera, sia per la Qualità Commerciale che per la Sicurezza e Continuità.
- **Gestione letture:** possibilità di estrazione giri lettristi in base a tracciati predefiniti o ad hoc per lettrini, inserimento e controllo pre-registrazione di tutti i tipi di lettura (ordinarie, SAC, autoletture, tentativi di lettura, letture di switch).
- **Elaborazioni periodiche divise in batch.**
- **Gestione TISG:** controllo dati bilanciamento e calcolo aggiustamento con estrazione dei file da inviare alla società di trasporto nel formato previsto dall'Autorità. Possibilità di gestire il WKR



- **Vettoriamento:** calcolo del vettoriamento sulla base delle tariffe inserite a sistema e relativi congruagli sui consumi.
- **Portale della distribuzione:** con possibilità di accesso personalizzato per gli utenti della distribuzione e scambio flussi di informazioni mediante SNC, ricezione automatica delle pratiche di morosità, con possibilità di annullamento da parte del venditore.
- **Calcoli per Cassa Conguaglio:** estrazione di tutti i valori per le dichiarazioni bimestrali e per la perequazione.
- **Sistema basato su ERP NAVISION:** con contabilità integrata che consente all'azienda di adattare il software in relazione alle modalità di lavoro del personale.
- **Fatturazione dei servizi:** verso gli utenti della distribuzione con listini diversi per tipo di prestazione, zona e cliente.
- **Riepilogo di tutte le dichiarazioni fiscali e normative:** tramite file di log, al fine di tenere monitorata la situazione delle operazioni scadenziate effettuate.
- **Estrazione dati** per compilazione di tutte le dichiarazioni ARERA.
- **Possibilità di archiviare documenti** scannerizzati e fotografie di PDR e Misuratori agganciandoli direttamente alle schede apparecchiature.
- **Possibilità di comunicare via Web-Service** con altri sistemi (eSAC per telelettura contatori e anagrafica Gruppi di Misura; Contact Center per tabelle M e N; WFM ERMES per le attività in campo).
- **Modulo Gestione Morosità:** il modulo consentirà la gestione della sospensione/interruzione per morosità con relativo calcolo della capacità di sospensione, di interruzione e di cessazione amministrativa settimanale e mensile. Tutte le comunicazioni verranno create ed inviate in modo automatico.
- Gestione adempimenti verso il **SII-AU**
- **Pubblicazione a portale di:**
 - letture per i venditori (oltre alla pubblicazione Sul Nextcloud)
 - elenchi bonus gas
 - fatture vettoriamento e relativi dettagli
- **Recepimento autoletture** da portale
- **Geolocalizzazione e overbooking**



- **Gestione rilevazione e comunicazione letture** in base alle tempistiche e alle modalità definite dal TIVG, dalla delibera 271/2019, dalla Delibera 269/2022 e dalle relative Specifiche Tecniche del SII
- **Gestione Bonus Gas in base al TIBEG** (Allegato A delibera 402/2013) e alla Determina 10/2015 relativa ai tracciati di scambio
- **Gestione delle volture in base alla delibera 102/2016** e alle relative specifiche tecniche del SII
- Gestione Comunicazioni UTF Mensili, anche tramite My Gate;
- Gestione Prescrizione;
- Gestione monitoraggio fatture di chiusura
- Gestione Delibera 541/2022 (utenze gasivore – RE).

1.1.1 Accesso al software

Configurazione dell'accesso per i vostri operatori alle funzioni di sportello del software Microsoft Dynamics **DINETWORK**, per la visualizzazione, consultazione ed inserimento dati da sportello, variazioni, contratti, etc., inerenti le attività di Distribuzione Gas. I vostri operatori avranno l'accesso garantito e protetto da password tramite internet al DB, che sarà installato su nostri server.

1.2 Servizio di Outsourcing Distribuzione Gas

Le attività svolte da CPL per il servizio di Outsourcing della distribuzione del gas metano sono di seguito dettagliate.

CPL, attraverso la predisposizione dell'agenda lavori del Booking online, pianificata in accordo alle disposizioni fornite dal Cliente, provvederà ad inserire nel setup del software gestionale le stesse per renderle fruibili da Portale ai venditori/UdD.

Anche il Cliente potrà avere evidenza degli impegni giornalieri direttamente dal gestionale con accesso all'agenda lavori di cui al punto precedente.

1.2.1 Gestione letture

CPL curerà con proprio personale l'esportazione e l'importazione dei file letture per letturisti (previo accordo sul formato da utilizzare per la compatibilità tra gestionale e letturini utilizzati in campo), caricamento letture ed autoletture a sistema.

CPL provvederà alla verifica delle letture e a comunicare le eventuali anomalie riscontrate al Cliente. Per le letture dei GdM teleletti, se il cliente utilizza il servizio di SAC fornito da CPL, il tracciato delle letture in import è già predisposto, mentre invece, se utilizza software o servizi di telelettura di altri fornitori, occorrerà concordare un tracciato idoneo al gestionale. È prevista la gestione di invio letture al NextCloud.



1.2.2 Vettoriamiento

CPL curerà l'elaborazione del vettoriamiento con cadenza mensile, calcolato con acconti nel caso non siano disponibili letture reali. Verrà effettuato un conguaglio automatico periodico in corrispondenza delle letture reali ed un eventuale calcolo di conguaglio del mese di dicembre su richiesta del Cliente. CPL provvederà a calcolare il vettoriamiento entro il 20 del mese riferito al mese precedente. CPL potrà inoltre provvedere, su richiesta del Cliente, all'elaborazione della fattura (provvisoria o definitiva). La fattura (provvisoria o definitiva) e il dettaglio del calcolo del vettoriamiento verranno inviati via mail al Cliente (oltre che pubblicati a portale) che provvederà a inviare il tutto all'UdD.

Possibile prevedere l'integrazione con il modulo per la gestione della fatturazione elettronica.

1.2.3 Settlement

Bilanciamento mensile. CPL provvederà al calcolo (WKR compreso), al controllo e al confronto dei dati proveniente dal SII.

Sessione di aggiustamento. Estrazione file e caricamento su portale SNAM Jarvis: sarà gestito da CPL e al cliente sarà trasmesso a mezzo posta elettronica l'avvenuto caricamento sul portale con relativi dati inseriti.

1.2.4 Gestione Bonus Gas

CPL gestirà la presa in carico delle richieste dal cloud processi gas del Cliente messo a disposizione dal SII tramite il portale MyGate del distributore. CPL monitorerà per tutta la durata del mese il Cloud predetto per intercettare i flussi bonus e aggiornare tempestivamente l'anagrafica degli stessi su Dinetwork.

Nello specifico i passaggi possono essere riassunti come segue:

- Download dei flussi bonus di tipo BSA4_BSG da Cloud processi Gas
- Controllo su gestionale ed invio segnalazione di eventuali anomalie segnalate in fase di download dal portale MyGate
- Download dei flussi bonus di tipo BSA4_BSG_AMM e verifica dati importati per poter eventualmente rispondere all'ammissibilità in caso non la si trovi corretta
- Download dei flussi bonus di tipo BSA4_BSG_ESITO.
- Alla fine di ogni bimestre scarico da programma ed invio al Cloud Processi tramite web service dei file di rendicontazione dei bonus erogati

1.2.5 Tariffe di distribuzione

Calcolo/Aggiornamento Tariffe di Distribuzione gas in base alla nuova RTDG (Allegato A delibera 570/2019).



1.2.6 SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO (SII)

Caricamento e aggiornamento delle attività svolte sul portale dell'Acquirente Unico.

Attività di aggiornamento Vulture SII
Attività di gestione Switch + cessazioni amministrative + annullamenti
Gestione del Sistema Indennitario + CMOR
Attività di comunicazione Misure
Aggiornamento SII On Condition+ ACG2
Filiere Delibera 77/2018 (AMFD + TUD)

Gestione dei flussi CDP (dati CA e dichiarazioni sostitutive) che vengono pubblicati sul portale dei processi AU

1.2.7 Sicurezza e Continuità

Possibile prevedere l'inserimento dati relativi a misure odorizzante, protezione catodica, dispersioni, ispezioni e tutto quello che riguarda la sicurezza della rete.

1.2.8 Questionari Periodici

Estrazione dei dati dei **questionari periodici** proposti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente relativi all'attività di distribuzione gas o meglio, in dettaglio:

- Estrazione dati per indagini periodiche dell'ARERA.
- Estrazione dati per la compilazione dei questionari sulla "Qualità Commerciale" e "Sicurezza e Continuità" Delibera 569/2019/R/gas; Presupposto per poter effettuare l'estrazione dei dati è l'inserimento degli stessi nel software DINETWORK, pertanto tali dati dovranno essere forniti agli operatori;
- Estrazione dati per la Perequazione;
- Estrazione, verifica dati e caricamento sul portale CSEA per le dichiarazioni bimestrali CSEA;
- Estrazione valori per dichiarazioni UTF;
- Estrazione dati per le tariffe della distribuzione.

Il Cliente deve fornire per tempo a CPL Concordia eventuali chiavi di accesso per accedere al sito dell'ARERA in caso di mancata possibilità dei propri operatori ad accedervi.



Da ottobre 2021, CPL si è certificata ISO 9001, mettendo a punto la procedura PR014 “**Servizi di fatturazione per le utilities della vendita e della distribuzione**” che consente di tracciare tutti i processi caratteristici del servizio di outsourcing.

Gli Allegati alla Procedura, distinti e specifici per la Distribuzione e per la Vendita, prevedono un centinaio di controlli che il personale CPL deve effettuare per ogni ciclo di fatturazione, salvando la relativa documentazione obbligatoria all’interno di un percorso identificato e specifico per ogni Cliente, all’interno del server CPL.

Ogni azienda Cliente sarà sottoposta ad audit periodici interni in modo da garantire il rispetto della Procedura e di conseguenza la qualità dei servizi erogati.

1.3 PORTALE WEB SCAMBIO DATI EVOLUTO

1.3.1 Normativa SNC

La Delibera 134-08 ha introdotto lo Standard Nazionale di Comunicazione fra Distribuzione e Vendita i cui requisiti funzionali minimi sono:

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

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

CODICE	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE
PN1	Preventivo nuovo impianto
PM1	Preventivo modifica impianto
PR1	Preventivo rimozione impianto
E01	Esecuzione lavori
D01	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale



R01	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
A40	Attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04
A01	Attivazione della fornitura non soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04
A02	Attivazione della fornitura in seguito a sospensione per potenziale pericolo
VA1	Voltura o subentro immediato con o senza continuità di scaglione
V01	Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale
M01	Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura
M02	Messa a disposizione di altri dati tecnici
V02	Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale
SM1	Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità
SM2	Esecuzione dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna

Al di fuori delle regole dell'SNC è comunque possibile inserire dati relativi a:

- letture
- vettoramento
- bonus gas.

1.3.2 Implementazione del Portale web MY GATE per lo scambio dati

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

CPL ha provveduto alla realizzazione di uno specifico portale web per le società di distribuzione. Il portale è strettamente legato a DINETWORK e permette alle società di vendita di caricare puntualmente le richieste, in formato XML, direttamente nel sistema del distributore. Attraverso il caricamento di un unico file compresso ZIP è possibile gestire il caricamento massivo automatico di più richieste.

Il portale web andrà ad integrare il sito web già esistente del distributore. Le società di vendita saranno fornite delle opportune credenziali di autenticazione. Questo permetterà loro di caricare via web le richieste in formato XML, come specificamente richiesto dall'ARERA, di verificare lo stato dei propri PDR e reperire informazioni sulle zone gestite dal distributore.

Attraverso il portale, una volta caricate, le società di vendita riceveranno una risposta immediata relativamente all'ammissibilità delle richieste grazie alla stretta integrazione con il software DINETWORK, che esegue un controllo di congruità in tempo reale sui dati. Inoltre sarà possibile avere un aggiornamento continuo relativamente allo stato delle richieste inviate.



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

Il portale web per lo scambio dati, quindi, sgrava la società di distribuzione di tutte le attività di importazione delle richieste ricevute dalle società di vendita, automatizzando il processo di aggiornamento del software e rispondendo alle richieste dell'ARERA in tema di strumento evoluto per l'implementazione dello Standard Nazionale di Comunicazione (SNC).

Nel portale "My Gate" tutti gli accessi sono gestiti con le regole di Active Directory, quindi in ottica GDPR si è supportati da Microsoft.

È inoltre presente tutta l'implementazione con i Web Service da e verso DINETWORK, sia per quanto riguarda la connessione che per il controllo dei dati comunicati o ricevuti tramite i WS stessi.

1.4 Servizi di Manutenzione ed Assistenza Software

1.4.1 Manutenzione Correttiva ed Evolutiva

a. Aggiornamento con nuove funzionalità del programma

Grazie ad upgrade periodici, CPL mette a disposizione nuove versioni che aggiungono nuove funzionalità standard al passo con le esigenze del mercato ritenute utili per gli utilizzatori.

b. Release di miglioramento

Gli update forniscono bug fix e miglioramenti al software.

c. Release di correzione

Le release di correzione vengono create su richiesta o in automatico da parte di CPL, per rimuovere errori verificatisi nel Programma. L'eliminazione di eventuali difetti e/o malfunzionamenti del Programma presuppone che essi siano stati opportunamente segnalati e documentati dal Cliente per iscritto a CPL.

d. Funzionalità/Moduli Aggiuntivi (features)

Sono nuove funzionalità o moduli opzionali del software, che il fornitore mette a disposizione del Cliente solo previo accordo economico specifico per l'attivazione forniture delle stesse.

e. Ottimizzazione continuativa

Il Cliente potrà comunicare le proprie richieste al fine di ottimizzare le applicazioni, CPL si riserva di valutare l'eventuale aggiornamento del sistema, in base alle esigenze espresse, nella versione successiva.

1.4.2 Servizi non inclusi nella manutenzione

CPL fatturerà separatamente al Cliente i seguenti servizi prestati secondo le tariffe riportate nell'offerta economica nel paragrafo "Servizi Vari":

a. Interventi straordinari richiesti dal Cliente fuori l'orario di lavoro d'ufficio.



- b. Analisi ed eliminazione di errori risultati da un utilizzo improprio dei Programmi o da altre cause non attribuibili a CPL.
- c. Modifiche e/o test delle configurazioni già effettuate ai Programmi originari al fine di adattarli agli aggiornamenti dei programmi stessi.
- d. Consulenza, Formazione, Bonifica Dati, attività di software-engineering ed altri servizi richiesti specificatamente dal Cliente.
- e. Attività di migrazione dati degli archivi del cliente per portarli a nuove versioni del software (eventuali nuove versioni del software potrebbero richiedere adeguamento e dei prezzi di fornitura servizi del presente contratto).

1.4.3 Modalità di aggiornamento software

- a. Gli interventi di manutenzione correttiva/adattativa saranno effettuati sull'ultima versione software in formato sorgente di proprietà del fornitore che li installerà in formato eseguibile sugli archivi del Cliente.
- b. Al fine della corretta ed efficiente esecuzione delle prestazioni di assistenza e manutenzione, a propria discrezione, CPL interverrà sugli archivi del Cliente presso i Data Center forniti da CPL o presso il Data Center del Cliente, previo accordo con il Cliente stesso per pianificare tempi e modalità di intervento se questi influiscono sulla normale attività operativa del Cliente.
- c. L'attività sarà garantita al Cliente solo se il cliente stesso è in regola con il pagamento dei servizi oggetto del contratto.

1.4.4 Assistenza

Il servizio di Teleassistenza permette al Cliente di esporre a CPL eventuali difficoltà riscontrate durante l'utilizzo delle funzionalità del software, o meglio:

- a. Gestione segnalazioni di problemi nell'utilizzo del software.
- b. Risposte a domande relative all'utilizzo del software (da non intendersi come formazione).
- c. Ricezione di segnalazioni errori ed informazioni sullo stato della loro risoluzione
Chiarimenti su workaround.

CPL mette a disposizione un indirizzo un sistema di ticketing on line o (in subordine) un indirizzo email al quale il Cliente sarà tenuto ad inoltrare le difficoltà di utilizzo riscontrate. In casi eccezionali, riferiti a problematiche bloccanti, il Cliente potrà telefonare direttamente agli operatori di CPL; anche in questi casi rimane comunque l'obbligo di fare la segnalazione tramite il sistema di ticketing.

Il tecnico di CPL potrà, a seguito di autorizzazione del Cliente, collegarsi direttamente sugli archivi del Cliente. Una volta analizzata la richiesta, sarà premura dei tecnici di CPL correggere eventuali dati errati a proprie spese nel caso siano generati da errori software oppure ad evidenziare il peso dell'intervento se significativo ed eventuali costi per la correzione dati ed altre attività annesse che dovranno essere sostenuti dal Cliente.



1.5 Descrizione del Servizio di ASP

Una soluzione alternativa all'avere un Server Interno all'Azienda è l'utilizzo dei servizi in modalità ASP (Application Service Provider), che permette lo sgravio di tutte le attività di gestione e presidio del sistema. La modalità ASP rappresenta un'innovativa forma di utilizzo di applicazioni informatiche che mette a disposizione dei Clienti la possibilità di fruire da remoto via Internet (con il semplice utilizzo di un browser) sia delle funzionalità applicative, sia dei servizi complementari ad essi associati. A fronte di un canone annuo (costo certo) l'azienda può essere esentata da oneri come: le licenze d'uso del software di base e relative scelte di ammortamento, l'allineamento del software con le novità normative, l'obsolescenza dell'hardware, le manutenzioni. Il Cliente viene quindi sgravato dall'onere di gestire le infrastrutture tecnologiche in continua evoluzione.

La struttura ospitante garantisce un elevato standard di sicurezza, attraverso sistemi di allarme anti intrusione e sfondamento collegati a telecontrollo, generatori e sistemi UPS per la ridondanza di alimentazione elettrica, sistemi automatici di backup.

L'utente che si collega ha a disposizione un ambiente di lavoro riservato (banca dati), adibito alla gestione di un'unica azienda. E' possibile definire più banche dati per la gestione di più aziende.

Le applicazioni e la banca dati Cliente risiedono nei server ospitati all'interno di uno dei locali DC di CPL. Il servizio è erogato attraverso il collegamento tra la postazione di lavoro del Cliente e il DC di CPL.

Postazione di lavoro del Cliente (requisiti minimi)

Per potersi collegare ai sistemi forniti, la postazione di lavoro deve avere una connessione internet browser web di ultima generazione (Google Chrome, Microsoft Edge) e sistema operativo Windows 10 o superiori.

Connettività del nostro Data Center

Collegamento dedicato tramite linea dati internet bilanciata, fibra ottica e ponte radio.

Utente

L'utente rappresenta il soggetto che si collega al sistema.

Ad ogni utente sono assegnate da CPL una login ed una password riservate che consentono l'accesso al sistema.

Le login e le password sono definite ed assegnate in fase di start-up, ma rispondono alle seguenti policy di cambio password:

- lunghezza minima, 8 caratteri;
- validità della password, 90 giorni;
- memorizzazione delle ultime 10 password
- richiesta complessità.

Disponibilità

CPL consente agli utenti l'accesso all'ambiente di lavoro 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, salvo i periodi di aggiornamento del sistema che comporteranno un blocco dell'operatività e al cui termine verrà effettuato un riavvio del servizio.



L'assistenza è garantita da operatori CPL dalle ore 9:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì.

Eventuali interventi di manutenzione straordinaria che richiedono brevi periodi di interruzione sono preventivamente comunicati al Cliente.

Backup

Viene effettuato ogni giorno un salvataggio dei dati di ogni società tramite creazione di una copia di backup su storage esterno a quello su cui risiedono, con un'adeguata storicizzazione.

Tutti i backup vengono replicati in geografico verso un Datacenter esterno, in modo da permetterne con opportuni accorgimenti, un restore anche dal sito remoto.

Hosting dei server

Sarà a carico di CPL la fornitura del server presso nostro DC per la gestione dei dati e dei programmi.

Da Febbraio 2023, CPL si è certificata ISO 27001, mettendo a punto la procedura PR012 – “Sviluppo sicuro e ciclo di vita del software” che descrive e regola le modalità di manutenzione e di sviluppo dei softwares della suite nonché il trattamento di tutti i dati aziendali e di quelli di proprietà dei propri Clienti, garantendone Riservatezza, Integrità e Disponibilità.

La procedura disciplina non solo le politiche e l'organizzazione della sicurezza delle informazioni, ma regola anche la formazione e gestione delle risorse umane, la sicurezza degli accessi (fisici e non) e delle comunicazioni e garantisce infine la continuità operativa nonché la conformità normativa.

1.6 Compliance regolatoria per Distribuzione Gas Metano

COMPLIANCE REGOLATORIA

- Aggiornamento sulle novità normative introdotte dagli Enti regolatori, con invio di comunicazioni periodiche, indicazione degli adempimenti posti a carico dell'azienda di distribuzione e relative scadenze.
- Compliance regolatoria che riguardano le **Tariffe di Distribuzione** gas.
- Supporto nell'identificazione degli obblighi di pubblicazione di informazioni sul sito Internet.

CONSULENZA OPERATIVA

- Assistenza nella raccolta dei dati inerenti all'attività di distribuzione gas e supporto nella compilazione delle schede predisposte dall'**ARERA**:
 - Indagine annuale - Dati tecnici su distributori di gas naturale
 - Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale (Deliberazione 569/2019/R/gas)
 - Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas



- Rab Gas - Tariffe di distribuzione di gas naturale e di gas diversi dal naturale
- Sicurezza degli impianti di utenza a gas – Postcontatore (Del. 40/2014)
- Contributo per il funzionamento dell'Autorità
- **Agenzia delle Dogane:**
 - Supporto per gestione dichiarazioni annuale e mensili UTF.
- **Supporto per adempimenti verso CSEA:**
 - Perequazione e simulazione risultati perequazione (dichiarazione annuale - CSEA);
 - Dichiarazione Bimestrale CSEA;
 - Estrazione Tcot (annuale);
 - Comunicazione annuale alla Cassa Conguaglio dei dati previsionali gas (stima del gas fatturato per anno successivo).
 - Assicurazione dei Clienti finali;
 - Dichiarazione bimestrale alla Cassa Conguaglio dell'ammontare delle spese sostenute per interventi di interruzione/ripristino e relative spese legali (specificando gli importi già ricevuti dai clienti finali).

COMPLIANCE REGOLATORIA SUL SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO (SII)

- Help desk per problematiche eventualmente riscontrate nella interpretazione delle specifiche tecniche o nella gestione delle pratiche;
- Comunicazioni e aggiornamenti via mail in caso di pubblicazione di nuove specifiche tecniche o modifiche significative nella gestione dei processi, offrendo il supporto necessario alla relativa interpretazione e i necessari chiarimenti;
- Interposizione con i referenti interni del SII per richiesta di chiarimenti o solleciti a fronte di determinate richieste o attività svolte a Portale per conto del Cliente;
- Se richiesto CPL potrà fornire attività di supervisione dei flussi e dei processi, fornire informazioni e chiarimenti che il Cliente potrà utilizzare nella gestione dei processi previsti a Portale (es. verifica e sistemazione tracciati in upload, che rimangono comunque di competenza del Cliente stesso).

Potranno inoltre essere pianificate delle giornate di formazione, da concordare con il Cliente, per approfondire alcune tematiche di interesse o per affiancare il Cliente stesso nell'espletamento degli adempimenti.

1.7 Aggiornamento Software

Qualora, durante la validità del contratto, Microsoft rilasci nuove piattaforme **Dynamics Business Central 365** e CPL provveda ad adeguare conseguentemente il software, CPL ne darà comunicazione scritta al cliente. Il cliente si impegna ad adottare la versione aggiornata del software entro 6 mesi dalla data di ricevimento della suddetta comunicazione.

1.8 Fatturazione Elettronica e COS

Il servizio di Fatturazione Elettronica consente di inviare e ricevere documenti in formato elettronico, di archiviare i documenti inviati e gestire tutte le comunicazioni (esiti) ad esso collegate, ricevute dallo SDI, tramite il cruscotto integrato.

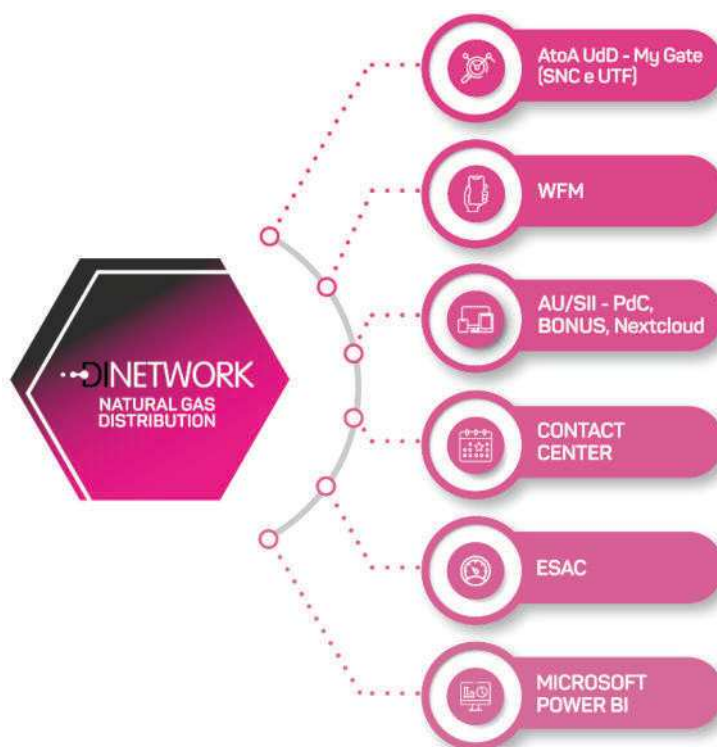


Il servizio comprende la firma della fattura da parte di terzo interessato all'atto della Trasmissione (invio) e consente inoltre la conservazione per 10 anni della fattura ed esiti.

La conservazione è conforme alla LINEE GUIDA 2022 sulla conservazione dei documenti informatici.

1.9 Moduli Interconnessioni Esterne

I seguenti moduli sono opzionali e verranno quotati con specifica voce su richiesta del cliente.



1.9.1 Porta di Comunicazione – PDC

Uno dei componenti centrali del SII è la Porta di Comunicazione (PDC), garante dell'interoperabilità e della sicurezza nella cooperazione applicativa tra gli Utenti del SII. Essa permette la comunicazione in maniera automatica delle attività svolte evitando l'operazione manuale di aggiornamento On-Condition e delle attivazioni contrattuali e gestendo la sicurezza sui messaggi e sulle operazioni svolte come firma e cifratura dei messaggi inviati, verifica delle autorizzazioni in entrata e in uscita, verifica firma e decifratura dei messaggi ricevuti e la loro relativa tracciatura

Web Services

Tramite il modulo Web Service integrato con la PDC i file xml verranno caricati in automatico sul portale che restituirà un esito di ammissibilità o di inammissibilità generando a loro volta dei file XML che verranno automaticamente importati sul gestionale DINETWORK.



La PDC all'occorrenza può essere personalizzata per comunicare anche con software gestionali diverso da DINETWORK, qualora fosse necessario verrà emesso apposito preventivo.

Specifiche Tecniche Necessarie all'installazione della Porta di Comunicazione

A titolo descrittivo elenchiamo le attività necessarie alla messa in funzione della PDC ed al suo mantenimento nel tempo che CPL dovrà seguire.

CPL sarà tenuta all'installazione, configurazione, amministrazione e aggiornamento delle seguenti **misure minime di sicurezza** previste dall'Allegato C del Regolamento del SII:

Firewall (FW)

Per la gestione della sicurezza è necessario gestire i seguenti servizi/protocolli:

- Application Level Firewall
- SSL3.0\TLS1.0
- Sistema di Intrusion Detection (IDS)
- Host IDS Misuse e Anomaly Detection
- Integrity e Application checking
- Monitoraggio degli eventi di sicurezza generati dal FW e IDS (mediante ServizioAlert della PdC)
- Identificazione e Autenticazione A2A sul Firewall
- Operazioni di gestione del certificato digitale installato sul Firewall per I&A della PdC
- Tentativi di violazione delle regole di sicurezza del Firewall (AccessControlList) o Tentativi di intrusione rilevati dall'IDS
- Startup\Shutdown ed errori di sistema del Firewall e dell'IDS.

Stack tecnologico di riferimento

Di seguito l'elenco di software necessari alla funzionalità della PDC

- Firewall Cisco ridonato
- Windows Server 2012
- Java Runtime Environment

La PdC è un'applicazione java e richiede la presenza del "Java Runtime Environment (JRE)" versione 1.6.0_26 o superiore.

Application Server

La suite applicativa della PdC necessita dell'ambiente Jboss versione 5.x

Relational Database Managment System

La PdC si appoggia a un database relazionale accessibile attraverso JDBC. Sono supportate le seguenti piattaforme:

- PostgreSQL 8.x
- MySQL 5.x



- Oracle 10g

I tempi di rilascio sono condizionati dalle tempistiche di risposta del SII.

1.9.2 Funzionalità AtoA per società di vendita

DINETWORK verrà dotato di un modulo AtoA (Application to Application) che consentirà alle società di vendita più strutturate di caricare e scaricare le pratiche SNC in automatico senza dover passare dal portale SNC sopra descritto.

Il modulo AtoA gestiscono le pratiche SNC secondo i flussi ed i tracciati normati dall'ARERA.

1.9.3 WFM ed eRMES

DINETWORK con la gestione delle richieste è in grado di organizzare le attività e prestazioni dei tecnici in campo: tramite la nuova APP **eRMES** realizzata per dispositivi ANDROID (Smartphone e Tablet) è ora possibile automatizzare l'assegnazione e la registrazione delle attività in campo.

La APP lavora anche in modalità Off-Line, consentendo ai tecnici di operare anche nelle zone più remote. Una volta raggiunta la copertura Internet Mobile o Wi-Fi, dalla maschera di Sincronizzazione si potranno inviare a DINETWORK tutte le Attività svolte.

Il tecnico può gestire le proprie attività direttamente da calendario oppure per sito: su ciascuna utenza vengono infatti visualizzate le attività da svolgere in ordine cronologico dando la priorità ai guasti. **eRMES** consente inoltre di visualizzare le Attività da svolgere direttamente su Google Maps.

Con eRMES si possono scattare fino a 3 foto per ogni lavoro eseguito, così da documentare al meglio l'attività.

Ermes consente di inviare una o più mail con il Rapporto di Lavoro (.pdf) completo di Firma di Cliente e Manutentore (le firme possono essere rilevate tramite il display touch screen del tablet o dello smartphone – consigliamo dispositivi dotati il pennino per agevolare la calligrafia).

La APP è anche integrata con il Portale Contact Center di CPL che viene usato sia dai tecnici CPL che dai tecnici dei clienti del Pronto Intervento Gas per tutte le attività svolte in campo (Global Services, interventi di pronto intervento gas e manutenzione reti).

1.9.4 Modulo di interconnessione con i servizi di Pronto Intervento Gas

La funzionalità di Web Services tra il Software per la Distribuzione Gas DINETWORK e il sistema informativo e telefonico per il Pronto Intervento Gas prevede l'automatizzazione dello scambio di dati tra i due sistemi, relativamente agli interventi di pronto intervento gas aperti sul software Contact Center a seguito di una richiesta pervenuta sul numero verde di pronto intervento gas, e chiusi, con il corrispondente riscontro, sul medesimo sistema.

L'automatismo permette un passaggio puntuale e preciso dei dati tra i due sistemi, dati che verranno salvati nel Database DINETWORK del distributore: in questo modo le informazioni saranno disponibili per le dichiarazioni future e monitorabili in maniera più diretta dall'utilizzatore di DINETWORK.



All'atto della chiusura di un ticket di pronto intervento gas sul sistema Contact Center, il web services verificherà la completezza dei dati essenziali presenti (quali data e ora di inizio conversazione e via di competenza del guasto), in caso di verifica positiva procederà nell'importazione dei dati su DINETWORK, qualora l'esito della verifica sia negativa, solo al completamento della pratica il web services procederà.

Elenchiamo di seguito a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i dati dei ticket a guasto passati a DINETWORK tramite Web Services:

- Data e ora della chiamata
- Data e ora di inizio conversazione dell'operatore
- Comune di competenza del guasto
- Via di competenza del guasto
- Note dell'operatore
- Classificazione dell'operatore come richiesto dall'articolo 10.3 delibera 574/2013
- Istante di arrivo sul posto
- Riscontro tabellato di chiusura della chiamata
- Note di chiusura

A web services ultimato, l'utente DINETWORK dovrà semplicemente portare a completamento la pratica senza ricopiare dati manualmente.

Qualora venga apportata una modifica ad un ticket già importato, il Web Services provvederà ad estendere tale modifica anche a DINETWORK, che renderà evidente la modifica effettuata.

I dati delle richieste PIN e DSP vengono trasmessi in DINETWORK in maniera completa, in modo da poter gestire in automatico l'estrazione delle tabelle M e N dal SW.

Qualora il cliente abbia una gestione del pronto intervento esterno da CPL, tale modulo potrà essere adattato previo confronto sulle specifiche con il fornitore esterno

1.9.5 Interfaccia con eSAC

Tramite questo modulo è possibile ricevere le misure degli smart meter in Gestione Letture Importate per poter poi verificarle e registrarle senza dover accedere al portale del SAC e fare l'importazione manuale.

È possibile inoltre tenere allineata la base dati dei Gruppi di Misura tra DINETWORK e il SAC, questo fa in modo che il SAC sia sempre aggiornato con tutte le attivazioni, disattivazioni e variazioni sulle anagrafiche del distributore.

Qualora il cliente abbia una gestione del pronto intervento esterno da CPL, tale modulo potrà essere adattato previo confronto sulle specifiche con il fornitore esterno

1.9.6 Interfaccia Microsoft Power BI



Per completare la suite dei suoi prodotti legati al mondo delle Utilities, CPL CONCORDIA si è dotata di uno strumento appositamente progettato per la **Business Intelligence**.

Il sistema **si basa sullo strumento Microsoft Power BI**, profondamente diffuso e affidabile e permette di visualizzare i dati relativi alla propria azienda, utilizzando interfacce analitiche e riassuntive, tipiche dei sistemi di business intelligence.

Totalmente integrato con gli altri prodotti della suite software CPL, si interfaccia con i dati degli altri sistemi, mettendo a disposizione **report analitici, grafici riassuntivi e dashboard personalizzabili**, il tutto pubblicato sul web in modo che ogni utilizzatore sia in grado di visualizzarli sui propri dispositivi (anche mobile).

Attenzione alla **sicurezza, governance degli accessi e forte personalizzazione** rendono questo strumento il motore ideale per l'**analisi e la rappresentazione sintetica dei dati**

1.10 Modulo Contabilità

Implementazione modulo contabile DINETWORK per gestione magazzino gestione risorse, ciclo passivo e controllo di gestione e unbundling (Opzionale)

DINETWORK si basa sull'ERP Contabile Microsoft Dynamics BC14, all'occorrenza è possibile implementare tale modulo al fine di gestire al meglio tutti gli aspetti contabili tipici di una moderna azienda di distribuzione del Gas.

CPL è in grado di analizzare le esigenze del cliente e proporre un progetto specifico basandosi sull'esperienza maturata.

La soluzione proposta è estremamente flessibile e può essere implementata per step.

1.10.1 Funzionalità

Nel modulo contabilità sono incluse le funzionalità standard di contabilità generale ed analitica. I principali punti gestiti sono di seguito riportati:

- Categorie di registrazione
- IVA e Intrastat
- Registrizioni
- Contabilità Generale
- Gestione Bancaria
- Gestione della Contabilità Clienti
- Gestione della Contabilità Fornitori
- Gestione cespiti
- Operazioni multivaluta
- Stesura di report finanziari
- Analisi finanziaria.

L'implementazione di specifiche funzionalità avanzate di amministrazione e gestione della contabilità saranno oggetto di analisi da parte di CPL e del Cliente, con la possibilità di implementare eventuali add-on aggiuntivi per rispondere alle esigenze del Cliente.



1.10.1.1 Contabilità Generale

Gestione e registrazione a sistema di tutte le attività operative, amministrative, contabili e fiscali richieste alle società sul territorio Italiano in ottemperanza alle leggi vigenti, partendo dalle normali scritture di primanota, arrivando alle scritture di rettifica per la chiusura dell'esercizio

1.10.1.2 Contabilità Bancaria

Gestione e registrazione di tutti i movimenti atti a registrare i flussi di cassa e banca arrivando alla Riconciliazione di ogni estratto conto bancario inserito a sistema, provvedendo alle correzioni e quindi alla chiusura del periodo bancario d'interesse.

1.10.1.3 Contabilità Clienti

Il sistema integrato prevede la registrazione della contabilità attiva nel momento in cui vengono emessi i documenti di fatturazione e registrati i movimenti di incasso, gli automatismi del sistema correttamente mappati insieme alla società consentiranno di avere in "tempo zero" la corretta situazione attiva dell'a società stessa.

Inoltre le reportistiche generate dal sistema potranno essere condivise con professionisti ed enti certificatori.

1.10.1.4 Contabilità Fornitori

Attraverso la connessione al Vostro cassetto fiscale dei nostri intermediari, saranno importati automaticamente i documenti passivi presenti sul S.D.I (sistema d'interscambio), questo consentirà una registrazione diretta dei documenti e la possibilità di inviare gli stessi documenti in COS (conservazione Ottica sostitutiva) ottemperando alle norme vigenti.

Dal sistema è possibile emettere distinte di pagamento fornitori da importare direttamente nel Vostro sistema on-banking, registrando quindi massivamente i pagamenti effettuati.

Gestione dei soggetti delle percipienti minimi e forfettari e delle ritenute d'acconto.

Inoltre le reportistiche generate dal sistema potranno essere condivise con professionisti ed enti certificatori.

1.10.1.5 Contabilità Cespiti

Gestione di tutti i cespiti con suddivisione dei costi per eventuali attività operative di gestione GAS puntuale a Patrimoniale/Economico, direttamente all'atto della rilevazione dell'attività di manutenzione effettuata.

Valutazione e svalutazione degli stessi

Lancio in automatico degli ammortamenti degli stessi.

1.10.2 Liquidazioni IVA e stampe fiscali

La funzionalità consente all'operatore di chiudere i periodi IVA producendo da sistema il PDF della liquidazione (mensile/trimestrale), Il programma è predisposto per liquidare anche Gruppi societari, di cui la società contrattualizzata può essere Controllata/Controllante.

Il sistema prevede la possibilità di produrre il file XML per la LIPE trimestrale da inserire direttamente sul sito dell'AdE.

La flessibilità del sistema consente anche la riapertura delle liquidazioni per eventuali ravvedimenti operosi da effettuare verso l'AdE, e la conseguente creazione delle scritture di contabilità corrette per la chiusura del periodo IVA

Il sistema produce le stampe PDF di tutti i Libri fiscali: registri IVA vendite/acquisti, Libro giornale, Libro cespiti, Bilancio a sezioni contrapposte; alla corretta stampa di tutti i registri



fiscali e documenti atti alla chiusura di bilancio, forniamo la possibilità di invio immediato in COS (conservazione ottica sostitutiva) se attivato il servizio con Nostro intermediario.

1.10.3 Bilancio a sezioni contrapposte e Bilancio IV Direttiva CEE

La funzionalità, dopo aver impostato a setup i relativi intervalli dei conti patrimoniali ed economici, permette la stampa del prospetto di Bilancio c.d. “a sezioni contrapposte”, tenendo distinti i due prospetti di Stato Patrimoniale e Conto Economico, con valorizzazione automatica dell’eventuale utile o perdita d’esercizio.

Se richiesto, il sistema prevede la mappatura dei conti per redigere il Bilancio in ottemperanza alla IV direttiva CEE.

1.10.4 Modifica layout di stampa

CPL ha modificato i layout di stampa di alcuni report che il gestionale MS Dynamics 365 Business Central propone nello standard del Modulo Gestione Contabile. La modifica al layout di stampa si è resa necessaria, per rendere meglio leggibili, e soprattutto conformi alla vigente normativa, le informazioni che l’operatore deve estrarre dal gestionale.

1.10.4.1 Contabilità Analitica

Attraverso la corretta mappatura del sistema, in accordo con le Società cliente, il sistema consente di avere una contabilità analitica precisa e dettagliata, riclassificando costi e ricavi per destinazione (unbundling/zone) attraverso l’inserimento Commesse di costo (anche con dettaglio di CIG) e di ricavo.

1.11 Software RcNet

Per la gestione delle attività di lettura contatori è stato realizzato il programma RcNet, sviluppato in Microsoft .Net e in Android, in grado di lavorare con dispositivi mobili come Smartphone e Tablet, che utilizzano rispettivamente il sistema operativo Microsoft Windows CE e Android 4.1

RcNet è costituito da due software, il primo è eseguito direttamente da dispositivo mobile mentre il secondo viene installato su un PC e costituisce l’interfaccia tra il dispositivo mobile ed il sistema gestionale dell’azienda.

A livello di licenze è distribuita una licenza “Server” da montare sul PC ed una licenza “Client” per ogni dispositivo mobile.

RcNet fornisce un valido supporto alla gestione delle campagne di lettura, interfacciandosi col sistema gestionale per ricevere l’elenco dei contatori da leggere e riconsegnare le letture eseguite. RcNet ha la possibilità di organizzare le letture per giri, impostando ed utilizzando il proprio motore di organizzazione del giro di lettura; in alternativa, se il cliente utilizza già un giro di lettura aggiornato, questo può essere usato senza apportare modifiche.

RcNet versione Client fornisce al letturista l’elenco dei contatori da leggere, con la possibilità di saltare temporaneamente impianti non accessibili o la possibilità di ricercare impianti non in sequenza tramite le ricerche più comuni (es. nome cliente finale, codice Utenza/PDR, matricola contatore, indirizzo).



RcNet svolge inoltre funzioni di pre-validazione della lettura per consumi eccessivi o negativi ed in caso di anomalia dà la possibilità di inserire delle giustificazioni o delle note.

Per RcNet è previsto un canone annuo di manutenzione che assicura la crescita dell'applicativo ed è suddiviso in:

- Attività Perfettiva - Correzione di errori che per qualsiasi motivo dovessero manifestarsi all'interno delle varie funzioni rilasciate.
- Attività Implementativa - Migliorie alle funzionalità che permettano una crescita oggettiva delle performance.

RcNet utilizza semplici tracciati di interscambio con il software gestionale: se necessario, è possibile procedere ad eventuali adeguamenti in accordo con il sistema gestionale utilizzato.

RcNet consente di raccogliere le coordinate GPS nel momento in cui si inseriscono le letture (georeferenziazione) e offre anche la possibilità di fotografare i contatori (utile in particolare per evidenziare difettosità o problemi sull'impianto).

1.11.1 Hardware

La soluzione software RcNet è compatibile con diversi modelli di Smartphone e Tablet che adottano il sistema operativo Android 4.1.

Se il Cliente dispone già di Smartphone e Tablet con Android 4.1 è possibile verificarne la compatibilità con RcNet, apportando se necessario le modifiche atte a garantirne il corretto funzionamento. Tali modifiche saranno valutate all'occorrenza.

OFFERTA ECONOMICA



CPL CONCORDIA
Group

SINCE 1899



2. OFFERTA ECONOMICA

La presente proposta economica prevede il rinnovo del servizio di manutenzione del software GAS.DV/WIN fino al 30/09/2024 e successivo passaggio al software DINETWORK.

2.1 Servizio di manutenzione del software GAS.DV/WIN fino al 30/09/2024

Utenze	Importo
Servizio di manutenzione Software GAS.DV/WIN 0 – 5.000 utenze	€ 705,00 al mese

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

Gli importi sopra indicati sono comprensivi di:

- Servizio di ASP
- Assistenza telefonica
- Manutenzione software
- Manutenzione hardware

Nel caso di superamento dell'ultimo scaglione, CPL predisporrà apposita offerta economica.

2.1.1 Moduli Aggiuntivi

Di seguito vengono riportati i costi per l'attivazione dei moduli aggiuntivi

Descrizione	Importo
Modulo dichiarazione Accise	€ 20,00 al mese

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

2.2 Migrazione dati su software DINETWORK e Startup Progetto

La migrazione dei dati dal software GAS.DV/WIN al software DINETWORK verrà svolta secondo dei tracciati standard concordati o, se si intende importare i dati minimi necessari alla continuità aziendale, potranno essere estratti direttamente dal DB del software usato in precedenza. **La migrazione avverrà indicativamente entro il 30/09/2024.**

N.B: In tale occasione verrà sottoscritto tra le parti apposito atto di designazione quale Responsabile del Trattamento con riferimento ai nuovi sistemi utilizzati.

Descrizione	Importo
Migrazione dati e Startup Progetto per max 6 giornate previste	€ 1.500,00 una tantum

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

Qualora i tempi di migrazione siano superiori a quanto sopra previsto, l'eccedenza sarà addebitata a consuntivo sulla base di quanto indicato nel Cap. "Servizi Vari".



2.3 Servizio di noleggio software DINETWORK

Per il servizio di noleggio del software della distribuzione DINETWORK e del relativo Portale web My Gate, l'importo è stato calcolato considerando:

- La gestione di **massimo 5.000 PDR**
- L'accesso da parte di **massimo 4 accessi abilitati (3 operatori + portale web)**
- Il servizio di assistenza
- Il servizio di manutenzione software
- ASP

PDR		Importo
0 – 5.000	Noleggio software DINETWORK e Portale web My Gate comprensivo di manutenzione, assistenza e startup Portale web My Gate	€ 1.650,00 al mese
Importo per ogni accesso aggiuntivo		€ 150,00 al mese

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

Al superamento dei PDR indicati verrà predisposta nuova offerta i cui importi saranno in linea con quanto già anticipato con precedenti offerte.

2.4 Consultazione del software GAS D.WIN

Descrizione	Importo
Canone di consultazione	€ 228,00 al mese

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

2.5 Formazione

Affinchè il Cliente possa essere autonomo saranno necessarie 5 giornate di formazione. L'importo è di seguito indicato.

Descrizione	Importo
Pacchetto agevolato di 5 giornate di formazione	€ 2.500,00 una tantum

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

Ulteriori giornate di formazione saranno addebitate a consuntivo, in base al numero di giornate effettivamente svolte e in base agli importi indicati nel Cap. "Servizi Vari".



2.6 Servizio di Outsourcing (OPZIONALE)

Di seguito l'importo per il servizio di Outsourcing.

Il servizio svolto da CPL consente al cliente di concentrarsi sulle attività principali della società, sollevandolo da alcune incombenze ripetitive che comunque richiedono un'attenta esecuzione.

Descrizione	Importo
SII	€ 640,00 al mese
Vettoriamiento	€ 560,00 € al mese
Settlement TISG	€ 160,00 € al mese
UTF MENSILI	€ 120,00 € al mese
Gestione Bonus	€ 80,00 € al mese
Gestione Switch	€ 80,00 € al mese
CSEA bimestrali e CMOR	€ 160,00 € al mese
Gestione Letture	€ 160,00 € al mese

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

2.7 Raccolte Dati (OPZIONALE)

Descrizione	Scadenza
Assicurazione	Feb / Ott
PCS CONV	Gennaio
Delibera 40	Aprile
TEL e CON	Gennaio
RAB GAS	Novembre
Sicurezza e Continuità	Aprile
Monitoraggio Performance Misura	Ottobre
Dati Tecnici	Aprile
Qualità Commerciale	Aprile
Monitoraggio Fatture Chiusura	Mar / Set
Perequazione	Luglio
Previsionali CSEA	Novembre
CURIT CRITER	Marzo
UTF	Aprile
185/08	FEB - AGO
Dati CA (SAG)	Settembre

Per lo svolgimento di tali attività, l'importo è di seguito indicato:

Descrizione	Importo
Raccolte dati	€ 2.500,00 all'anno

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA



2.8 Servizio di compliance regolatoria per la distribuzione gas (OPZIONALE)

Per il servizio di compliance regolatoria per la distribuzione gas, l'importo è di seguito indicato:

	Importo
Servizio di compliance regolatoria per la distribuzione gas	€ 450,00 al mese

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

2.9 Servizio di Compliance Regolatoria sul SII (OPZIONALE)

Per questa attività, l'importo è di seguito indicato:

	Importo
Servizio di compliance regolatoria sul SII	€ 250,00 al mese

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

2.10 Servizio di fatturazione elettronica (OPZIONALE)

Di seguito gli importi per il servizio di fatturazione elettronica.

	Importo
Attivazione servizio generazione XML Consente la generazione di documenti in formato elettronico, comprende la configurazione iniziale dei set up e del cruscotto relativo alla FE	800,00 € una tantum
Pacchetto annuale (*) comprensivo di: <ol style="list-style-type: none"> 1. Fattura TRASMESSA o RICEVUTA verso/da parte di AZIENDE e PA 2. Conservazione per 10 anni di fattura ed esiti 3. Firma della fattura da parte di terzo interessato all'atto della Trasmissione (invio). 4. Fattura Elettronica in formato XML calcolata in media al massimo di 500 KB. <p>(*) dal "Pacchetto annuale" s'intende esclusa la gestione ed il controllo delle fatture elettroniche scartate dall'SDI. Tale attività sarà fatturata a consuntivo utilizzando l'importo orario previsto al capitolo servizi vari.</p>	
Importo annuale fino a 2.000 fatture	1.000,00 €

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

L'importo annuale è calcolato in base al numero di documenti emessi o ricevuti.
 Se il numero dei documenti sfiora gli scaglioni verrà emessa regolare fattura, prevedendo un costo di Euro 0,035 a documento in eccedenza ai valori indicati.



2.11 Servizi vari

Oltre a quanto già previsto negli articoli precedenti, vengono di seguito indicati gli importi orari e giornalieri per eventuali servizi integrativi extra contratto erogabili su richiesta del Cliente.

	Importo Orario	Importo a Giornata
Servizi di Project Management (analisi e gestione di progetto, stato avanzamento lavori)	80,00 €	€ 560,00
Servizio di assistenza (supporto nell'uso del software, gestione attività per conto del Cliente, bonifica dati, elaborazione dati per conto del Cliente)		
Servizio di compliance regolatoria (estrazione, elaborazione e invio dati ad ARERA e altri enti, aggiornamento normativo e tariffario)	80,00 €	€ 640,00
Servizio di formazione (formazione ad operatori del Cliente per l'utilizzo del software o approfondimenti della normativa di riferimento del settore)		
Servizio di programmazione software (analisi richieste e implementazione funzionalità richieste dal Cliente)	100,00 €	€ 800,00
Tempo di trasferta	€ 45,00	
Rimborso chilometrico	€ 0,50 a Km	€ 0,50 a Km
Rimborso spese di trasferta	A piè di lista	A piè di lista

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA

CONDIZIONI DI FORNITURA



CPL CONCORDIA
Group

SINCE 1899



3. CONDIZIONI DI FORNITURA

3.1 Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento

L'importo complessivo per la realizzazione del progetto sarà fatturato da CPL secondo il seguente prospetto:

a) Servizio di man. SW GAS.DV/WIN	fatturazione mensile
b) Moduli Aggiuntivi SW GAS.DV/WIN	fatturazione mensile
c) Consultazione SW GAS.DV/WIN	fatturazione mensile
d) Migrazione	fatturazione alla consegna
e) Servizio di noleggio software	fatturazione mensile
f) Pacchetto Formazione	fatturazione alla consegna
g) Servizio di Outsourcing	fatturazione mensile
h) Raccolte dati	fatturazione annuale
i) Servizio di compliance regolatoria	fatturazione mensile
j) Servizio di compliance regolatoria SII	fatturazione mensile
k) Attivazione servizio fatturazione elettronica	fatturazione alla consegna
l) Servizi vari	fatturazione a consuntivo mensile

Il pagamento delle fatture dovrà avvenire mediante bonifico bancario con valuta fissa per il beneficiario a **60 giorni** dalla data della fattura.

In caso di ritardato pagamento CPL avrà diritto ad addebitare al Cliente, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori ex D. Lgs. n. 231/02.

CPL avrà altresì diritto, sempre in caso di ritardato pagamento, a sospendere lo svolgimento del servizio fino al pagamento degli arretrati o, in alternativa, a rescindere il presente contratto senza che il Cliente possa vantare diritti risarcitori di sorta.

Il Cliente autorizza sin da ora CPL a cedere a soggetti terzi i crediti che maturerà nei suoi confronti per effetto dell'adempimento al presente contratto.

3.2 Limitazioni e Durata

Il presente accordo è valido a partire 01/01/2024 e avrà durata di 24 mesi.

Dopo tale periodo verrà proposto un rinnovo delle condizioni economiche con una rivalutazione secondo le variazioni dell'indice ISTAT relativamente ai prezzi correnti per impiegati ed operai.

In ogni caso, è escluso il rinnovo tacito.

3.3 Trattamento dati personali e nomina Responsabile Del Trattamento

3.3.1 Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 28 del Regolamento designa CPL, che accetta, quale proprio Responsabile esterno del trattamento dei dati che gli saranno comunicati e/o di cui verrà a conoscenza, in esecuzione del presente Contratto.

3.3.2 Il Titolare affida al Responsabile tutte le operazioni di trattamento dei dati personali necessarie per dare piena esecuzione al Contratto di Servizio.

3.3.3 Il Responsabile rimarrà in carica per il periodo di tempo indicato al precedente articolo

3.3.4 Il Responsabile deve procedere al trattamento secondo le istruzioni impartite dal Titolare, per iscritto, di cui al successivo **Allegato 1**. Inoltre, tenuto conto dello stato dell'arte



e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento dei Dati Personali rilevanti, nonché del rischio che il trattamento presenta per i diritti e le libertà delle persone fisiche e della probabilità e gravità dello stesso, il Responsabile si impegna a mettere in atto, a spese del Titolare, le ulteriori misure tecniche e organizzative che il Titolare stesso ritenga adeguate e pertanto richieda al fine di garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio legato al trattamento dei Dati Personali Rilevanti, in conformità all'articolo 32 del GDPR.

3.3.5 E' intenzione del Titolare consentire l'accesso sia al responsabile che alle persone autorizzate al trattamento per i soli dati personali la cui conoscenza è necessaria per adempiere ai compiti loro attribuiti.

3.3.6 I dati personali coinvolti nel trattamento potranno essere quelli afferenti: i) i clienti e i fornitori persone fisiche (privati, professionisti, imprese individuali) e ii) le persone di contatto presso i clienti e fornitori persone giuridiche.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo tali dati potranno essere:

- anagrafica completa di clienti e utenti
- anagrafica completa di fornitori
- domiciliazione bancaria
- recapiti telefonici
- indirizzi di posta elettronica
- consumi

alcuni dei quali sono raccolti presso gli interessati in seguito alla stipula del contratto di servizi con il Cliente, altri sono acquisiti direttamente da CPL in conseguenza dei servizi erogati.

3.3.7 Le categorie di interessati coinvolti nel trattamento potranno essere: i) i clienti e i fornitori persone fisiche (privati, professionisti, imprese individuali) e ii) le persone di contatto presso i clienti e fornitori persone giuridiche.

3.3.8 Il Responsabile del trattamento ha il potere ed il dovere di compiere tutto quanto si renderà necessario ai fini del rispetto e della corretta applicazione della vigente normativa in materia di protezione di dati personali.

In particolare, il Responsabile del trattamento:

a) Tratta i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare del trattamento, come di seguito identificate, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il Responsabile del trattamento; in tal caso, il Responsabile del trattamento informa il Titolare del trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.

b) Garantisce che le persone autorizzate al trattamento di dati personali sono state formate e sensibilizzate sui possibili rischi per i diritti e le libertà degli interessati in conseguenza di una violazione dei loro dati personali si siano impegnate alla riservatezza nello svolgimento dei propri compiti lavorativi o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza.

A tale proposito CPL, contestualmente alla designazione, provvede a conferire specifica autorizzazione, nonché le istruzioni allegate alla presente nomina, ai soggetti addetti al trattamento dei dati personali affidati dal Cliente, con impegno alla riservatezza che si protrae anche dopo la conclusione dell'incarico.

c) Con la sottoscrizione della presente, il Cliente, quale Titolare del trattamento, autorizza



CPL a ricorrere a subfornitori di cui al successivo paragrafo 3.5, che, per lo svolgimento di talune attività, saranno nominati Responsabili del trattamento.

Resta inteso che ogni qual volta CPL ricorra ad un altro Responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Cliente, a tale subfornitore saranno imposti, mediante contratto od altro atto giuridico, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel contratto od altro atto giuridico intervenuto tra il Cliente e CPL.

A tale proposito, la lista dei subfornitori qualificati, utilizzati da CPL per lo svolgimento di determinate attività specificatamente identificate, è presente all'**Allegato n. 2**.

CPL si riserva la facoltà di scegliere uno o l'altro fornitore a seconda delle necessità che a proprio insindacabile giudizio riterrà più opportune, fermo restando il proprio impegno a mantenere aggiornato il suddetto elenco comunicando eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili del trattamento, dando così al titolare del trattamento l'opportunità di opporsi a tali modifiche.

Il Cliente è consapevole che, di volta in volta, i subfornitori scelti da CPL, saranno designati dalla stessa, quali Responsabili del trattamento dei dati personali che gli verranno comunicati per lo svolgimento delle attività affidate in subfornitura.

d) Tenendo conto della natura del trattamento, assiste il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, di competenza del Responsabile stesso, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III del GDPR 679/2016;

e) Assiste il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 GDPR 679/2016, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile del trattamento;

f) Si impegna a non utilizzare i dati che gli sono stati comunicati dal Titolare del trattamento per altre attività di trattamento, a non cederli e a non comunicarli a soggetti terzi, se non a seguito di espressa autorizzazione scritta del Titolare stesso;

g) Si impegna a cancellare o restituire i dati personali oggetto del presente trattamento alla conclusione o in caso risoluzione del contratto con il Titolare del trattamento, nonché a cancellare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati.

In particolare terminato il trattamento, tutti i dati e le informazioni ricevute e tutte le copie dei dati presenti in qualsiasi forma (cartacea, magnetica, ecc.) saranno cancellate o distrutte trascorsi 6 (sei) mesi dalla chiusura del contratto, ad esclusione dei dati necessari per lo svolgimento di attività relative ad ulteriori accordi contrattuali ancora in essere tra le parti, ovvero che per disposizioni di legge o per permettere l'esercizio di diritti del Responsabile del Trattamento, dovranno o potranno essere conservati per periodi superiori.

In tal caso, a seguito dell'invio da parte di CPL a mezzo PEC di comunicazione al Cliente in merito all'avvenuta restituzione di tutti i dati ed all'imminente cancellazione dei dati stessi, il Cliente potrà contestare l'avvenuta integrale restituzione dei dati e/o opporsi alla cancellazione dei dati mediante motivata comunicazione a mezzo PEC entro il termine stabilito a pena di decadenza di 10 (dieci) giorni solari. Decorso tale termine in assenza di contestazione circa l'avvenuta integrale restituzione di dati e/o di motivata opposizione alla cancellazione, i dati saranno definitivamente cancellati da CPL ed il Cliente non potrà in alcun modo e per nessun motivo contestare la mancata restituzione totale o parziale dei dati, così come irregolarità, inadeguatezze o carenze della fornitura eseguita.

h) Mette a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per



dimostrare il rispetto degli obblighi qui elencati e consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.

Le eventuali ispezioni o gli audit documentali saranno concordati all'inizio di ogni anno solare.

Il Responsabile del trattamento informa immediatamente il Titolare del trattamento qualora un'istruzione possa violare il GDPR 679/2016 o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati personali.

Inoltre, il Responsabile del trattamento:

- verifica e controlla che nell'ambito della propria organizzazione il trattamento dei dati sia effettuato ai sensi e nei limiti degli artt. 5 e 6 GDPR 679/2016 e coordina tutte le attività e le operazioni di trattamento;
- individua, secondo idonee modalità, i soggetti autorizzati al trattamento dei dati e provvedere alla loro istruzione;
- informa il Titolare del trattamento relativamente alle richieste dei clienti interessati che pervengono ai sensi degli artt. 15 – diritto di accesso, 16 - diritto di rettifica, 17 – diritto alla cancellazione, 18 – diritto alla limitazione del trattamento, 20 – diritto alla portabilità, 21 – diritto di opposizione, 22 – diritto di opposizione al processo decisionale automatizzato, del GDPR 679/16, anche relativamente ai trattamenti successivamente effettuati da CPL.
- collabora con il Titolare del trattamento, per quanto possibile, per l'evasione delle richieste degli interessati nonché delle istanze dell'Autorità di Controllo competente;
- sovrintende ai processi di comunicazione, diffusione (se prevista da norme di legge), trasformazione, blocco, aggiornamento, rettificazione e integrazione dei dati;

Il Responsabile, dopo esserne venuto a conoscenza, nei termini e secondo le modalità previste dall'articolo 33 del Regolamento UE, si impegna ad informare senza ingiustificato ritardo il Titolare di eventuali violazioni di dati personali e a fornire la più ampia collaborazione al Titolare medesimo nonché alle Autorità di Controllo competenti e coinvolte al fine di soddisfare ogni applicabile obbligo imposto dalla normativa pro tempore applicabile.

Tale informativa al Titolare è accompagnata da ogni documentazione utile per permettere allo stesso, se necessario, di notificare questa violazione all'autorità Garante per la privacy.

3.3.9 Il Cliente, è consapevole che, in qualità di Titolare del trattamento, ha l'onere di curare, ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR 679/2016, la redazione e la messa a disposizione delle informative agli interessati, assicurando la predisposizione della modulistica e delle altre forme idonee di informazione.

3.3.10 Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Cliente l'indirizzo security@cpl.it al quale inviare ogni comunicazione o informazione riguardante una violazione di dati personali, una possibile violazione, un incidente della sicurezza, indicando nell'oggetto, il chiaro riferimento all'incidente di sicurezza e alla possibile violazione di dati personali, nonché alla c.a. di DPO e IT Department.

Il Cliente è consapevole che qualunque altro strumento utilizzato per le suddette tipologie di richieste di informazioni non garantiscono la medesima tempestività di ricezione, smistamento e risposta. Inoltre, per quanto riguarda il Responsabile del trattamento, le Parti



si impegnano ad utilizzare i seguenti riferimenti di contatto per ogni comunicazione rilevante ai fini dell'adempimento delle disposizioni di cui agli accordi del presente articolo 3.3:

Riferimenti Referente del Responsabile Email: mtartari@cpl.it

Referente: **MATTEO TARTARI**

Riferimenti del DPO del Responsabile Email: dpo@cpl.it

Per quanto riguarda il Titolare del trattamento, i riferimenti di contatto sono indicati nel modulo di accettazione dell'offerta.

3.4 Standard di sicurezza minimi garantiti dal Cliente – Clausola risolutiva espressa

Poiché i sistemi aziendali di CPL dedicati ai servizi oggetto del contratto erogati da CPL al Cliente, per loro natura, sono esposti su internet, è di fondamentale importanza che anche il Cliente garantisca almeno alcuni standard di sicurezza minimi per accedere ai servizi oggetto del presente contratto.

CPL, all'attivazione del servizio, fornisce le credenziali di primo accesso ai propri sistemi, unicamente tramite via telefonica al Referente indicato dal Cliente al paragrafo precedente, affinché egli le trasmetta agli utenti, che saranno comunque obbligati al cambio password al primo accesso. Tali credenziali devono essere associate esclusivamente ad un unico soggetto identificato e non possono essere assegnate ad altri utenti, neppure in tempi diversi.

A tal proposito, il Cliente si impegna ad evitare l'utilizzo di password di gruppo e garantisce che i propri dipendenti mantengano riservate le credenziali (nome utente e password) fornite da CPL e le custodiscano con cura.

In particolare:

3.4.1 Il Cliente garantisce di impartire per iscritto le seguenti regole ai propri dipendenti (d'ora in poi anche "utenti"):

- l'utente è tenuto a conservare con attenzione le credenziali per l'accesso alla rete ed ai sistemi di CPL, nonché qualsiasi altra informazione legata al processo di autenticazione/ autorizzazione;
- le proprie credenziali di accesso non devono essere scambiate, condivise o comunicate a terzi, neppure colleghi e familiari;
- le password scelte per l'autenticazione sui sistemi aziendali di CPL non devono essere riutilizzate per l'accesso a sistemi, portali e/o servizi online utilizzati per motivi personali (anche se vengono utilizzate e-mail diverse, rispettivamente aziendale e personale);
- è fatto divieto assoluto di esporre le password (ad esempio, annotandole su post-it o carta e apponendole al pc o in altri punti in vista), salvarle in chiaro o inviarle via e-mail o via chat (nemmeno a sé stessi);
- nel caso si sospetti che la password personale non garantisca più la riservatezza, la stessa deve essere immediatamente sostituita, dando comunicazione tempestiva a CPL di eventuali circostanze pregiudizievoli per le reti ed i sistemi di CPL;
- gli utenti devono proteggere le credenziali memorizzate su personal computer fissi e portatili, tablet e smartphone, utilizzati per fruire dei servizi erogati da CPL e non



devono salvare le stesse sull'hard disk. In caso di furto o smarrimento del dispositivo, gli utenti devono provvedere tempestivamente al cambio della "password".

3.4.2 Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente a CPL qualora un proprio utente, per qualsiasi ragione, debba essere dismesso (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, personale uscente o cambio mansione), per procedere alla disabilitazione del relativo account. Ferma restando la necessità di tempestività, al fine di agevolare il Cliente nella verifica delle dismissioni, CPL può inviare periodicamente su richiesta un report relativo agli utenti a quel momento abilitati ai sistemi.

3.4.3 Il Cliente è consapevole ed accetta che le credenziali non utilizzate da almeno tre mesi siano automaticamente disabilite, salvo quelle che siano state preventivamente indicate per iscritto a CPL dal Cliente.

3.4.4 Nel caso in cui CPL adotti ulteriori misure di sicurezza a protezione dei propri sistemi e infrastrutture e sia necessario metterle a disposizione del Cliente affinché le utilizzi attivamente, questo s'impegna fin d'ora ad utilizzarle per l'accesso ai servizi erogati da CPL (a titolo esemplificativo e non esaustivo, strong authentication, cambio policy di accesso, ecc).

In particolare, nel caso in cui CPL implementasse la Multi Factor Authentication il Cliente è consapevole e accetta fin d'ora il fatto che sarà necessario garantire la disponibilità di un secondo dispositivo da cui approvare l'accesso, per ogni utente del sistema.

3.4.5 Il Cliente si impegna e vigila affinché il proprio personale verifichi, mediante il programma antivirus, ogni dispositivo magnetico e/o removibile (es. chiavette USB) di provenienza esterna all'azienda, prima del suo utilizzo e, nel caso venga rilevato un virus non eliminabile dal software, a non utilizzare il dispositivo in questione.

3.4.6 Il Cliente garantisce che il proprio personale non utilizza dispositivi personali per fini lavorativi (ovvero che non è ammesso il lavoro in modalità *BYOD – bring your own device*), oppure che il proprio personale utilizza dispositivi personali per fini lavorativi solo dopo aver implementato, su tali dispositivi, misure di sicurezza equivalenti a quelle aziendali.

3.4.7 Il Cliente garantisce che i dispositivi che fornisce ai propri dipendenti non sono utilizzabili per fini personali.

3.4.8 Il Cliente garantisce che il proprio sistema informativo è protetto da *software antivirus* ed *antimalware* aggiornato in modo continuativo ed *endpoint protection* aggiornati e la propria rete è protetta da sistemi *antispam* e *next generation firewall*.

3.4.9 Il Cliente si impegna sin d'ora, in caso di incidenti di sicurezza e/o *data breach* che possano arrecare danno e/o pregiudizio ai sistemi e alle utenze di CPL, a comunicare tale circostanza a CPL nel più breve tempo possibile tramite l'indirizzo e-mail security@cpl.it (al fine di agevolare il corretto smistamento della comunicazione è importante indicare nell'oggetto il chiaro riferimento all'incidente di sicurezza e/o data breach e indirizzare la comunicazione alla c.a. di DPO ed IT Department), nonché a collaborare tempestivamente con il personale tecnico ed i consulenti specializzati di CPL, al fine di eseguire ogni opportuna verifica e/o indagine, anche sui sistemi di proprietà del Cliente, e risolvere la situazione potenzialmente dannosa.

3.4.10 In caso di comprovato inadempimento delle disposizioni di cui al presente articolo, CPL Concordia potrà risolvere ai sensi dell'art. 1456 c.c. il Contratto, fatto salvo il diritto di risarcimento dei danni. La violazione determinerà altresì la piena responsabilità del Cliente delle possibili conseguenze che dovessero derivare a CPL Concordia, ivi compreso il risarcimento delle eventuali sanzioni e dei danni diretti e indiretti.



In ogni caso, il Cliente si impegna a collaborare con CPL per individuare, gestire e risolvere eventuali minacce che possano rivelarsi quali pregiudizievoli per i sistemi e le reti aziendali di CPL

3.5 Patto relativo al personale

Il cliente si impegna a non assumere né direttamente, né indirettamente, né tramite società comunque interposta, il personale dipendente di Cpl per tutta la durata del contratto, (compresi i rinnovi), e per un anno successivamente al suo termine, a qualsiasi titolo intervenga; il cliente si impegna altresì a non sollecitare le dimissioni dei dipendenti di Cpl nei termini temporali di cui sopra. La violazione della presente clausola comporterà l'obbligo di risarcimento del danno subito.

3.6 Accesso al Software

Il Cliente si obbliga a consentire l'accesso al software fornito da CPL ai soli lavoratori dipendenti del cliente stesso; qualsiasi accesso al sistema da parte di soggetti terzi diversi dai lavoratori dipendenti dovrà essere comunicato e richiesto per iscritto dal Cliente a CPL. In ogni caso, il Cliente sarà responsabile per qualsiasi danno e/o conseguenza pregiudizievole che Cpl dovesse subire a causa dell'accesso al software da parte di soggetti autorizzati a qualsiasi titolo dal Cliente, fermo restando quanto previsto sopra.

3.7 Limitazioni di responsabilità

Fermo restando l'obbligo di CPL a fornire servizi eseguiti a regola d'arte, quest'ultima non assume alcuna responsabilità al di fuori di quanto contemplato nella presente offerta. Quindi, CPL non sarà gravata da responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente e/o a terzi per l'esecuzione del servizio in oggetto, anche a fronte di ritardi o interruzioni. Unico rimedio sarà offerto dalla nuova esecuzione dei servizi qualora gli stessi non risultassero effettuati a regola d'arte. Il Cliente sarà il solo responsabile delle attività intraprese con l'assistenza e/o la consulenza del personale di CPL e dei risultati di tali attività. In ogni caso, ogni eventuale risarcimento non potrà eccedere il 10% dell'importo totale della presente offerta.

3.8 Subfornitura

Nell'ambito della presente fornitura, CPL potrà attuare accordi di cooperazione tecnica e di subfornitura. Fermo restando quanto sopra, a fronte di specifiche necessità tecniche od operative, CPL è sin d'ora autorizzata a utilizzare a propria discrezione, nell'ambito della presente fornitura, la cooperazione di Fornitori qualificati in accordo alle proprie procedure. In ogni caso resta ferma, nei confronti del Cliente, la piena, diretta ed esclusiva responsabilità di CPL.

3.9 Riservatezza

Ciascuno dei contraenti si impegna a mantenere strettamente segreti tutti i documenti, dati e informazioni confidenziali che saranno comunicati all'altro contraente nel corso del rapporto ovvero che venissero comunque a sua conoscenza in relazione all'esecuzione del presente incarico (collettivamente, le "Informazioni Confidenziali"), ad utilizzare le Informazioni Confidenziali solo ai fini espressamente concordati tra i contraenti e a porre in atto adeguate cautele per evitare la divulgazione delle Informazioni Confidenziali e impedire



che esse vengano a conoscenza di terzi. Gli obblighi di cui sopra non si applicano ai dati e alle informazioni che sono o diventano di pubblico dominio senza colpa del contraente che li ha ricevuti

3.10 Codice Etico, Modello organizzativo e Codice di Comportamento ai sensi del D.Lgs. n.231/2001

Il Cliente dichiara di conoscere il Codice Etico, Modello Organizzativo e il Codice di Comportamento che CPL Concordia ha adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, scaricabile dal sito web www.cpl.it e garantisce di comportarsi in maniera aderente alle previsioni ivi contenute. Qualsiasi violazione grave posta in essere dal Cliente alle disposizioni del Codice Etico, del Modello Organizzativo e del Codice di Comportamento adottato dall'Azienda potrà comportare la risoluzione del presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

3.11 Foro competente

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine al presente accordo, sarà competente in via esclusiva il **Foro di Modena**.

3.12 Tracciabilità dei flussi finanziari

Le parti, se applicabile e per quanto di propria competenza, assumono sin da ora vicendevolmente l'una verso l'altra nonché verso eventuali subcontraenti, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche ed integrazioni.

3.13 Validità dell'offerta

La presente offerta è valida fino al **10 febbraio 2024**. Allo scadere di detto termine senza che vi sia stata risposta o comunque adesione, la stessa si intenderà automaticamente decaduta.

CPL CONCORDIA SOC. COOP.

**Il Procuratore
Enrico Benetti**





ALLEGATO 1 - Misure tecnico organizzative adottate dal Responsabile del trattamento CPL Concordia Soc. Coop.

Riferimento normativo	Ambito	Requisito
Processo di revisione, analisi e valutazione GDPR Art. 32 par. 1.d GDPR Art. 25 par. 1 GDPR Artt. 37 - 39 GDPR Art. 28 par. 3.b	Controlli organizzativi & Gestione della protezione dei dati	Il Responsabile rende disponibile un referente a cui rivolgersi per chiarimenti relativi a temi tecnici e organizzativi (come indicato nel contratto)
		Il Responsabile garantisce la tenuta di un registro aggiornato dei trattamenti in linea con GDPR Art. 30 par. 2
		Il trattamento dei dati avviene soltanto entro l'UE/SEE
		Il Responsabile si è dotato di un Regolamento e di procedure per la sicurezza IT
		Il Responsabile si è dotato di istruzioni di lavoro e procedurali per il trattamento dei dati
		Il Responsabile si è dotato di policy e procedure per la gestione delle copie di sicurezza dei dati (backup)
		Il Responsabile ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO)
		Il DPO (e/o suoi incaricati) effettua verifiche interne (audit) relative alla protezione dei dati personali e alla sicurezza IT
		Il Responsabile autorizza i propri dipendenti al trattamento dati e impone un impegno per la riservatezza dei dati
		Il Responsabile ha previsto, attuato e verificato un piano di formazione in materia di trattamento dei dati personali per i dipendenti autorizzati al trattamento
Riferimento normativo	Ambito	Requisito
		Le aree in cui il Responsabile svolge il trattamento dei dati sono separate fisicamente da quelle pubbliche
		Il Responsabile ha attivato un servizio di Vigilanza
		Il Responsabile ha formalizzato un regolamento relativo ai dipendenti che operano in telelavoro
	Controllo accessi logici	Il Responsabile ha formalizzato regole di complessità e lunghezza della password
		Il Responsabile ha impostato sui sistemi il blocco automatico dello schermo da parte del salvaschermo durante le pause, con attivazione mediante password
		Il Responsabile non ammette l'utilizzo di "password di gruppo"
		Il Responsabile assegna credenziali dedicate per ogni Amministratore di sistema
	Gestione dei diritti di accesso	Il Responsabile dispone di una policy di autorizzazione per la definizione dei diritti di accesso
	Cancellazione e distruzione dei dati	Il Responsabile ha formalizzato ed attua una procedura per la distruzione e/o lo smaltimento delle stampe errate
		Il Responsabile dispone di sistema distruggi documenti
		Il Responsabile ha formalizzato ed attua un Regolamento per l'uso degli strumenti informatici, inclusi dispositivi mobili e devices
	Controllo della separazione dei dati	I dati di ogni Cliente sono separati logicamente da quelli di altre aziende clienti
Riferimento normativo	Ambito	Requisito
Integrità GDPR Art. 32 par. 1.b	Trasmissione dei dati	Il Responsabile utilizza solo canali di trasmissione dati cifrati (VPN o SFTP/FTPS e HTTPS)
Riferimento normativo	Ambito	Requisito
Disponibilità e resilienza dei sistemi di trattamento GDPR Art. 32 par. 1.b	Sistemi antincendio	Il Responsabile ha disposto estintori presso gli ambienti della sala server
		Il Responsabile ha disposto estintori presso i luoghi di lavoro in cui sono presenti i PC di lavoro
	Sicurezza e backup	Il Responsabile effettua il sistematico e documentato back-up dei dati sui server
		Il Responsabile protegge i dispositivi/supporti di backup in locali separati
		Il Responsabile esegue il mirroring dei dischi rigidi dei server (ad esempio RAID)
		Il Responsabile dispone di sistemi di protezione contro i virus, malware e spam



ALLEGATO 2			
Servizi resi da CPL CONCORDIA	Ragione Sociale <u>Fornitore</u> nominato quale Altro Responsabile del trattamento	Indirizzo Fornitore	Descrizione attività resa dal Fornitore
<i>Servizi per la vendita e/o la distribuzione di gas, energia elettrica, acqua, Gpl</i>	2C SOLUTION SRL ORA NAMIRIAL	Via Vittorio Alfieri, 34 - 35010 Gazzo (PD)	Servizio di invio al Sistema di Interscambio e conservazione ottica
	CESTARELLI SOLUTIONS	Via Galileo Galilei, 6 - 63822 Porto San Giorgio (FM)	Fornitura licenza Print2000 per gestione layout bollette
	NET CUBO INFORMATICA SRL	Via G. Valenti, 77 - 62100 Macerata (MC)	Contratto di consulenza per SW INDE
	PRO GAMMA SPA	Via Massimo D'Azeglio, 21 - 40123 Bologna (BO)	tempo indeterminato Pro Gamma Instant Developer