

CONVENZIONE

**TRA AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
E ASSOCIAZIONE NAZIONALE COMUNI ITALIANI**

**PER L'ESERCIZIO, LA MANUTENZIONE E LO SVILUPPO DEL SISTEMA
DI GESTIONE DELLE AGEVOLAZIONI SULLE TARIFFE ENERGETICHE
(SGATE) E PER LA CORRESPONSIONE DEI MAGGIORI ONERI AI
COMUNI**

Aggiornato al 30 ottobre 2018

CONVENZIONE

TRA ARERA E ASSOCIAZIONE NAZIONALE COMUNI ITALIANI

PER L'ESERCIZIO, LA MANUTENZIONE E LO SVILUPPO DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLE AGEVOLAZIONI SULLE TARIFFE ENERGETICHE (SGATE) E PER LA CORRESPONSIONE DEI MAGGIORI ONERI AI COMUNI

L'**Arera** (di seguito Autorità), con sede in Corso di Porta Vittoria 27, 20122Milano, codice fiscale n. 97190020152, nella persona del Segretario Generale,

e

l'**Associazione Nazionale Comuni Italiani** (di seguito: ANCI), con sede in Via dei Prefetti 46, 00186 Roma, nella persona del Segretario Generale,

Visti

- la legge 24 novembre 1995, n. 481;
- la legge 23 dicembre 2005, n. 266, articolo 1, comma 375;
- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 (di seguito: decreto interministeriale 28 dicembre 2007);
- il decreto-legge 29 novembre 2008 n. 185 convertito in legge con modificazioni dall'articolo 1 della legge 28 gennaio 2009, n. 2 (di seguito: decreto-legge 185/08);
- il decreto interdirigenziale 14 settembre 2009 n. 70341 (di seguito: decreto interdirigenziale 14 settembre 2009, n. 70341);
- il decreto del Ministro della salute 13 gennaio 2011;
- il decreto del Ministro dell'economia e delle finanze di concerto con il Ministro dello Sviluppo Economico 26 gennaio 2012 (di seguito: decreto interministeriale 26 gennaio 2012);
- il decreto legislativo 30 giugno 2013, n. 196 (di seguito: d.lgs n. 196/03);
- il decreto legge 24 giugno 2014, n 90;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016 (di seguito: d.P.C.M. 13 ottobre 2016);
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08;

- la deliberazione dell’Autorità 2 ottobre 2008, GOP 45/08;
- il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (di seguito: TIBEG) approvato in Allegato A alla deliberazione 402/2013/R/com (di seguito deliberazione 402/2013/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2013, 593/2013/A (di seguito deliberazione 593/2013/A);
- la deliberazione dell’Autorità 4 giugno 2015, 262/2015/A (di seguito deliberazione 262/2015/A);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2015, 637/2015/A (di seguito deliberazione 637/2015/A);
- TIT – Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione di cui all’Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015 654/2015/R/eel (di seguito TIT);
- La parte II del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG), Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RTDG 2014-2019) di cui all’Allegato A alla deliberazione 24 luglio 2014 367/2014/R/gas (di seguito: RTDG);
- la deliberazione dell’Autorità 12 gennaio 2017, 1/2017/R/eel (di seguito: deliberazione 1/2017/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2” (di seguito: deliberazione 664/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A recante “Metodo tariffario idrico 2016-2019 – MTI-2. Schemi regolatori” (di seguito MTI-2);
- la deliberazione dell’Autorità 12 gennaio 2017, 3/2017/A (di seguito: deliberazione 3/2017/A);
- la deliberazione dell’Autorità 3 marzo 2017, 94/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 18 maggio 2017, 336/2017/A (di seguito: Convenzione);
- Il Testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI) allegato A alla deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, (di seguito: deliberazione 665/2017/R/IDR);
- Il Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente svantaggiati (TIBSI) Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr (di seguito: deliberazione 897/2017/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 227/2018/R/idr (di seguito: deliberazione 227/2018/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 198/2018/A (di seguito: deliberazione 198/2018/A);

- il documento di offerta tecnico-economica ANCI (prot. Autorità 16964 del 11 maggio 2017 (di seguito: offerta tecnico-economica di ANCI);
- il documento di offerta tecnico-economica ANCI (prot. Autorità 11737 del 5 aprile 2018).(di seguito: offerta ANCI 5 aprile 2018;
- il documento di dettaglio del patrimonio Software relativo a SGate ANCI (prot. Autorità 12088 del 9 aprile 2018).
- la lettera ANCI 27 giugno 2018 (prot. Autorità 12088 del 9 aprile 2018);
- la lettera ANCI 18 ottobre 2018 (prot. Autorità 29673 del 18 ottobre 2018).

Considerato che:

- con il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, il Governo dando attuazione all'articolo 1, comma 375 della legge 23 dicembre 2005, n. 266 ha adottato misure di tutela a favore di clienti vulnerabili, istituendo un regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati e in gravi condizioni di salute (di seguito: bonus elettrico);
- il decreto-legge 185/08 ha esteso alla fornitura di gas naturale il diritto alla compensazione della spesa (di seguito richiamata anche come: bonus gas), a far data dall'1 gennaio 2009, per le famiglie economicamente svantaggiate, che hanno i requisiti per essere ammesse al bonus elettrico, ivi compresi i nuclei familiari con almeno quattro figli a carico;
- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e il decreto-legge 185/08 hanno individuato nell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109 e s.m.i lo strumento per selezionare i cittadini a cui consentire l'accesso al bonus;
- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 all'articolo 4 individua nel Comune di residenza il soggetto a cui il cliente, in possesso dei requisiti per avere accesso alla compensazione, presenta apposita richiesta e prevede che il Comune, anche attraverso supporto informatico, valuta e ammette le domande, previa verifica che il livello di ISEE relativo al nucleo familiare cui si riferisce la domanda sia nei limiti stabiliti dalla normativa;
- l'articolo 5, commi 5.1 e 5.2, della deliberazione ARG/elt 117/08 ha istituito il sistema informatico per l'ammissione alla compensazione, successivamente denominato Sistema di gestione di ammissione delle agevolazioni sulle tariffe energetiche (SGate);
- l'articolo 1, comma 435-duodecies della legge 266/05 prevede che il bonus elettrico si applichi anche ai beneficiari di Carta Acquisti ed il decreto interdirigenziale 14 settembre 2009 n. 70341, definisce i flussi informativi che il soggetto attuatore del programma Carta Acquisti, attraverso il Sistema informativo di gestione della Carta Acquisti (SICA) trasferisce a SGate per

l'attivazione e la disattivazione del bonus elettrico nei confronti dei beneficiari di Carta acquisti;

- il decreto del Ministro della salute 13 gennaio 2011 ha individuato le apparecchiature terapeutiche alimentate ad energia elettrica per il mantenimento in vita di persone in gravi condizioni di salute di cui all'articolo 3, comma 1 del decreto 28 dicembre 2007;
- il decreto del Ministro dell'economia e delle finanze di concerto con il Ministro dello Sviluppo Economico 26 gennaio 2012 ha stanziato 17 milioni di euro al fine di dotare i Comuni di adeguate strutture amministrative e di garantire la copertura dei maggiori oneri sostenuti per l'attuazione degli interventi di carattere sociale attinenti le forniture energetiche;
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016, pur confermando il ruolo dei Comuni nella fase di presentazione delle domande, prevede altresì che la domanda possa essere trasmessa anche per via telematica con le modalità successivamente stabilite dall'Autorità e dall'ANCI;
- nel TIBEG sono confluiti i provvedimenti con cui l'Autorità ha provveduto ad implementare il bonus elettrico per disagio economico e per disagio fisico, compresi gli adempimenti relativi a Carta Acquisti, nonché il bonus gas;
- l'Autorità provvede annualmente sia ad aggiornare gli importi del bonus sia ad aggiornare le componenti tariffarie As e Gs destinate alla copertura degli oneri generali afferenti all'attuazione del bonus elettrico e gas secondo le disposizioni del TIT e dell'RTDG;
- il D.P.C.M. 13 ottobre 2016 ha dettato direttive in materia di bonus sociale idrico per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico sociale e ha previsto che l'Autorità provveda a disciplinare le condizioni di disagio economico sociale che consentono all'utente, nucleo familiare, di accedere al bonus sociale idrico in base all'indicatore ISEE, in coerenza con gli altri settori dalla stessa regolati e le modalità di accesso, riconoscimento ed erogazione del bonus sociale idrico;
- il TIBSI, ha definito, in coerenza con gli altri settori regolati, le condizioni di ammissibilità al bonus sociale idrico, sulla base del livello dell'Indicatore della situazione economica equivalente (di seguito: ISEE), e ha altresì definito le modalità di riconoscimento ed erogazione delle agevolazioni a favore delle utenze economicamente disagiate;
- il TIBSI ha inoltre previsto l'introduzione di un meccanismo perequativo operante su base nazionale, mediante l'applicazione di una nuova componente tariffaria UI3 che, dal 1° gennaio 2018, alimenta un apposito Conto istituito presso la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA); la componente UI3 si applica a tutte le utenze del SII, diverse da quella dirette in condizioni di disagio economico sociale, come maggiorazione al solo corrispettivo di acquedotto;
- con la deliberazione GOP 45/08, è stato approvato lo schema di Convenzione tra Autorità ed ANCI per la gestione, manutenzione e sviluppo di SGAt, modificata con successivi Atti integrativi, al fine di gestire le domande di bonus

inoltrate dai Comuni e di trasferirle ai distributori per le verifiche di competenza, assicurando per le domande ammesse tutte le fasi propedeutiche all'erogazione del beneficio ad opera degli stessi distributori o di Poste Italiane;

- i costi per l'avvio e lo sviluppo di SGAtè sono stati trasferiti dallo Stato a carico del Fondo di cui al decreto interministeriale 26 gennaio 2012 nella misura di 7 milioni di euro e, in assenza di un ulteriore specifico finanziamento pubblico dedicato, sono successivamente stati posti a carico dei conti appositamente costituiti presso Cassa Conguaglio per il settore elettrico (ora CSEA). Il medesimo decreto ha stabilito che nel limite di 5 milioni di euro per l'anno 2008 e di 5 milioni di euro per l'anno 2009, i comuni, tramite l'ANCI, possono chiedere alla CSEA il rimborso parziale dei costi amministrativi interni in base al numero di pratiche presentate ovvero certificate attraverso il sistema SGAtè;
- tra le attività che ANCI assicura con riferimento a SGAtè, rientrano la gestione tecnico-operativa del CED, la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva, nonché l'erogazione del servizio di assistenza a Comuni e distributori mediante presidio fisso al fine di consentire la gestione dei flussi informativi e delle verifiche funzionali necessarie alla corretta gestione del bonus elettrico e gas;
- la Convenzione tra Autorità e ANCI è scaduta il 31 dicembre 2016 e, nelle more della stipula della nuova Convenzione, è stata oggetto di proroga tecnica per i mesi di gennaio e febbraio attraverso la proroga del IV Atto integrativo, di cui all'Allegato A della deliberazione 593/2013/A (deliberazione 3/2017/A);
- la misura del patrimonio software relativo al sistema informatico SGAtè, effettuato con la metodologia dei *Function Points* secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 3.1 lettera b) della deliberazione 593/2013/A, ha stimato in 8.786,6 *Function Points* il patrimonio di SGAtè, di cui all'offerta tecnico-economica di ANCI di maggio 2017;
- La deliberazione 198/2018/A ha approvato le modifiche da apportare a SGAtè per adeguarlo all'introduzione del bonus idrico e costituisce Atto integrativo della presente Convenzione. Le modifiche apportate hanno comportato investimenti per un totale di 1.750,5 *function points* e una variazione del patrimonio Software relativo a SGAtè stimata nell'offerta ANCI 5 aprile 2018 pari a 264,5 *Function Points*. Tale valorizzazione sarà oggetto di quotazione definitiva per l'anno di esercizio, marzo 2019-febbraio 2020, coerentemente con quanto previsto dell'articolo comma 1.5 della presente Convenzione.

Tutto ciò visto e considerato, quale parte integrante e sostanziale della presente Convenzione, l'Autorità e l'ANCI convengono quanto segue:

PARTE I – Oggetto della Convenzione e Disposizioni di carattere generale

**Articolo 1
(Oggetto)**

- 1.1 La presente Convenzione ha per oggetto:
- a. le attività relative all'esercizio e la manutenzione correttiva e adeguativa del Sistema di gestione delle agevolazioni sulle tariffe energetiche (di seguito: SGAtè) e l'erogazione dell'assistenza a Comuni, distributori e gestori del servizio acquedotto mediante presidio fisso descritte nell'Allegato A alla presente Convenzione, necessarie per il mantenimento a regime di SGAtè per la durata della Convenzione;
 - b. le attività di manutenzione evolutiva descritte nell'Allegato A alla presente Convenzione;
 - c. le modalità con cui procedere a sviluppi modificativi di SGAtè, qualora si rendessero necessari a fronte di provvedimenti normativi e/o regolatori;
 - d. la copertura dei maggiori oneri sostenuti dai Comuni per l'espletamento delle attività legate alle procedure di accesso e attivazione del bonus elettrico e gas per l'anno 2017- 2018 e del bonus elettrico, gas ed idrico per gli anni 2018 - 2019 e 2019 - 2020 di cui alla Parte III di questa Convenzione.
- 1.2 Le attività di manutenzione evolutiva di cui al comma 1.1 lettera b), nell'ambito del tetto massimo di cui alla tabella 2, Allegato B, sono disciplinate da appositi progetti predisposti da ANCI e approvati con determina del Direttore della Direzione Advocacy consumatori e utenti dell'Autorità.
- 1.3 Per tali attività viene assicurata, a titolo di garanzia, un'attività di manutenzione correttiva per un anno a partire dal collaudo. Tale garanzia è finalizzata a garantire che quanto realizzato sia immune da vizi che la rendano inidonea all'uso a cui è destinata.
- 1.4 Le attività di sviluppo di cui al comma 1.1 lettera c) sono disciplinate da appositi Atti Integrativi che costituiranno parte integrante della presente Convenzione qualora approvati dall'Autorità. Per le attività di sviluppo viene assicurata a titolo di garanzia, una attività di manutenzione correttiva per un anno a partire dal collaudo.
- 1.5 La misura di SGAtè in *Function Points* alla data del 1 marzo 2017, così come concordata dalle Parti, e descritta nei considerata, rappresenta il dimensionamento del patrimonio *software* alla data di stipula della presente Convenzione. Le Parti convengono che la *base line* fissata sarà utilizzata per i conteggi e le valorizzazioni economiche dello sviluppo del *software* realizzato nell'ambito della Convenzione stessa. Le Parti inoltre si impegnano a mantenere allineate le stime effettuate con

metodologia dei *Function Points*; pertanto qualsiasi modifica e integrazione andrà verificata e concordata tra le Parti.

Articolo 2 (Obblighi delle parti)

2.1 L'ANCI si impegna:

- a. ad assicurare in continuità le attività di cui all'articolo 1 comma 1.1 lettere a) e b) e le attività di cui alla lettera c), nelle modalità descritte ai commi 1.2 e 1.3;
- b. a comunicare all'Autorità uno o più referenti in qualità di responsabili operativi delle attività di cui all'articolo 1.

2.2 L'Autorità si impegna a riconoscere:

- a. ad ANCI i corrispettivi di cui alle tabelle 1 e 2, Allegato B della presente Convenzione secondo quanto previsto al successivo articolo 15 e quanto eventualmente approvato nei singoli Atti integrativi;
- b. ai Comuni per il tramite di ANCI il ristoro dei maggiori oneri di cui al punto 1.1 lettera d) secondo le modalità previste agli articoli 16 e 18.

Articolo 3 (Comitato di Monitoraggio)

3.1 E' preposto alla verifica della corretta esecuzione delle attività oggetto della presente Convenzione un Comitato di Monitoraggio e Verifica.

3.2 Il Comitato è composto da due rappresentanti dell'Autorità, di cui uno con funzioni di Presidente, e da due rappresentanti di ANCI.

3.3 Il Comitato è convocato dal Presidente di norma ogni 6 mesi, ma può essere convocato anche su richiesta motivata di una delle Parti.

Articolo 4 (Attività di Monitoraggio e verifica delle attività)

4.1 Il Comitato di cui all'articolo 3 compila in esito a ciascuna riunione un verbale contenente l'esito della/e verifica/e effettuata/e. Tale verbale fa fede delle avvenute operazioni e costituisce elemento essenziale per l'avvio delle procedure di liquidazione dei corrispettivi come esito della verifica delle attività.

4.2 Le attività di monitoraggio e verifica sono svolte sulla base di una relazione predisposta da ANCI relativa alle attività di cui all'articolo 1 comma 1.1, 1.2 e 1.3.

4.3 Gli uffici dell'Autorità possono richiedere integrazioni della documentazione presentata su elementi specifici, prima delle riunioni del Comitato, al fine di disporre di tutti gli elementi necessari alla verifica delle attività e servizi svolti nell'ambito degli impegni assunti con la presente Convenzione.

4.4 Il Comitato convocato per l'approvazione della relazione si riunisce entro 30 giorni dalla consegna delle relazioni di cui al comma 4.2.

**Articolo 5
(Durata)**

5.1 La presente Convenzione ha durata per il periodo 1 marzo 2017 - 29 febbraio 2020, fatte salve le ipotesi di risoluzione o recesso anticipato di cui al successivo articolo 11.

**Articolo 6
(Titolarietà dei dati e protezione dei dati personali)**

6.1 In conformità alle disposizioni normative in vigore per il trattamento dei dati personali (D.lgs. 101/2018) il Titolare del trattamento dei dati è, in relazione alle attività svolte da ciascun soggetto, ciascuno per le rispettive competenze:

- l'Ente presso il quale viene presentata l'istanza;
- il distributore di energia elettrica e/o gas naturale, il gestore del servizio idrico integrato;
- l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, con domicilio legale a Roma, Via dei Prefetti, 46.
- l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con sede legale a Milano, Corso di Porta Vittoria 27.

6.2 Il titolare del trattamento autonomo e correlato è:

- Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma, Viale Europa, 190;
- la Cassa per i Servizi Energetici ed Ambientali, con sede legale in Roma, Via Cesare Beccaria, 94-96.

**Articolo 7
(Utilizzo del logo)**

7.1 SGAtè, è l'acronimo per Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche. Il logo identificativo del Sistema SGAtè è utilizzato e riprodotto a soli fini istituzionali, al fine di meglio identificare, presso i soggetti destinatari dei servizi, nella carta da lettere, stampati, sito internet e banner collegati, copertine fax e in generale nel materiale promozionale le attività previste dalla presente Convenzione. Utilizzi diversi da quelli sopra riportati e comunque a soli fini istituzionali, devono sempre essere preventivamente concordati tra le Parti per iscritto.

**Articolo 8
(Utilizzo di SGAtè per altri servizi o per scopi diversi)**

- 8.1 SGAtè è funzionale all'erogazione del bonus elettrico, gas ed idrico. Qualora la piattaforma informatica venga utilizzata, anche solo in parte, per l'erogazione di altri servizi diversi dal bonus elettrico, gas e idrico, ANCI dovrà garantire l'assenza di impatti operativi, amministrativi ed economici rispetto alla gestione del bonus.
- 8.2 Nel caso in cui gli utilizzi diversi necessitino di una componente del sistema afferente al bonus, tali utilizzi dovranno essere comunicati all'Autorità almeno 60 giorni prima dell'entrata in funzione del nuovo servizio attivato, allegando la documentazione tecnica attestante che:
- a. l'utilizzo della piattaforma informatica o parte del sistema per scopi e/o servizi diversi da quelli regolati da questa Convenzione, sia assicurata, sviluppata e gestita separatamente e non impatti sul funzionamento e sulle misure di sicurezza e protezione dei dati adottate per la corretta erogazione del servizio così come concordate;
 - b. l'erogazione di servizi diversi da quelli previsti dalla presente Convenzione non comporti modifiche sulla valorizzazione del sistema in termini di *Function Points*, in modo tale da non incidere sui costi di gestione, amministrazione e manutenzione correttiva/adequativa del sistema ed in generale nei servizi previsti dalla presente Convenzione.
- 8.3 Fatto salvo l'invio della documentazione di cui alle precedenti lettere a) e b) il termine dei 60 giorni, di cui al comma 8.2, non trova applicazione nei casi in cui gli utilizzi diversi siano codificati da dispositivi normativi.

Articolo 9 (Valore della Convenzione)

- 9.1 Il valore economico delle attività di cui all'articolo 1, comma 1.1 lettere a) e b) per la durata della Convenzione è rappresentato nelle tabelle 1 e 2, Allegato B, parte integrante della presente Convenzione.
- 9.2 I valori indicati alla tabella 1, Allegato B, per gli anni 2018 e 2019 potranno essere oggetto di revisione entro il termine di conclusione dell'annualità precedente, in funzione della variazione della misura in *Function Points* di cui all'articolo 1, comma 1.5.
- 9.3 I corrispettivi impegnati con il presente Atto sono liquidati, secondo le modalità indicate all'articolo 15.

Articolo 10 (Proprietà dei software)

- 10.1 L'ANCI è titolare di tutte le licenze *software* acquisite e rendicontate nell'ambito delle attività di cui alla presente Convenzione. Tutti i diritti patrimoniali di sfruttamento del *software* denominato SGAtè, le modifiche apportate e la

documentazione tecnica afferente allo stesso, che sarà sviluppata nel corso delle medesime attività, sono di proprietà di ANCI.

- 10.2 Le Parti convengono che in caso ANCI decidesse di procedere allo scioglimento unilaterale della presente Convenzione, è tenuta su richiesta dell’Autorità a trasmettere tutta la documentazione tecnica afferente e comunque ogni altro atto o informazione necessario per assicurare la corretta operatività di SGAt e entro un termine ragionevole e in ogni caso non oltre 6 mesi dalla richiesta, oltre alla continuità di erogazione del servizio fino a cessate esigenze.

Articolo 11 (Risoluzione e recesso)

- 11.1 La presente Convenzione può essere risolta a seguito di modifiche dell’ordinamento giuridico o regolatorio.
- 11.2 La presente Convenzione può essere risolta, inoltre, su richiesta di ciascuna delle Parti, per grave inadempienza dell'altra Parte agli impegni assunti dalla Convenzione. In tal caso, la Parte interessata notificherà all'altra Parte la propria intenzione di avvalersi della presente clausola, invitandola a provvedere all'adempimento entro il termine indicato nella comunicazione stessa. Trascorso il predetto termine, se la Parte inadempiente non avrà provveduto, la risoluzione della Convenzione avverrà di pieno diritto fatti salvi gli obblighi derivanti da inadempimento colposo.

Articolo 12 (Legge regolatrice legale e foro competente)

- 12.1 La presente Convenzione è regolata dalla legge italiana.
- A tutti gli effetti della presente Convenzione:
- l’Autorità elegge domicilio legale in Milano, Corso di Porta Vittoria 27;
 - l’ANCI elegge domicilio legale in Roma, via dei Prefetti, n. 46.
- 12.2 Le Parti convengono che per le eventuali controversie relative alla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione della presente Convenzione e per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le Parti in relazione all'interpretazione e all'esecuzione della Convenzione, che non sia possibile definire in via amministrativa, è competente il Foro di Milano.
- 12.3 La presente Convenzione è esente da imposta di bollo ai sensi dell’articolo 16 dell’Allegato B al Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972 n. 642 e soggetta a registrazione solo in caso d'uso e a spese della Parte richiedente.

PARTE II Modalità operative per l’esercizio e manutenzione di SGAt e

Articolo 13
(Tempistica e modalità operative)

- 13.1 Le modalità e i tempi connessi allo svolgimento, nei periodi di operatività, delle attività oggetto della presente Convenzione sono concordati dalle Parti e trovano definizione nell'offerta tecnico operativa – Allegato A; eventuali modifiche nello svolgimento delle attività o ulteriori attività da sviluppare non previste dalla presente Convenzione saranno definite di comune accordo tra le Parti e oggetto di appositi Atti integrativi alla Convenzione.

Articolo 14
(Aspetti finanziari)

- 14.1 Gli oneri derivanti dalle attività previste dall'articolo 1 della presente Convenzione, per la quota parte non coperta da altre risorse a carico del bilancio dello Stato, saranno a carico del Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico in stato di disagio di cui al comma 62.1 del TIT e del Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore gas in stato di disagio di cui al comma 74.1 dell'RTDG, salvo che successivi provvedimenti individuino ulteriori attività che necessitino di fondi di finanziamento diversi da quelli previsti. La quota parte degli oneri connessi all'erogazione del bonus sociale idrico è posta a carico del Conto per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico, di cui al comma 9.4 del TIBSI.
- 14.2 Qualora gli oneri di cui al comma 14.1, relativi all'anno *n.*, non possano essere specificatamente attribuiti al bonus elettrico o al bonus gas o al bonus idrico, tali oneri sono coperti dai Conti di cui al precedente comma 14.1, in misura proporzionale al numero di compensazioni erogate, rispettivamente, in relazione alla fornitura di energia elettrica, alla fornitura di gas e alla fornitura idrica, prendendo quale riferimento il numero di compensazioni erogate nell'anno *n-1*.
- 14.3 La CSEA, previo parere favorevole del responsabile della Direzione competente dell'Autorità e ferme restando le modalità stabilite nella presente Convenzione, eroga i fondi entro 60 (sessanta) giorni a decorrere dalla data di ricevimento del verbale, inviato da ANCI, contenente l'esito positivo della verifica effettuata dal Comitato di cui all'articolo 4.
- 14.4 Il valore economico massimo previsto per gli anni di operatività della presente Convenzione è stabilito secondo quanto indicato alla tabella 1 di cui all'Allegato B eventualmente ridefinito, in conformità all'articolo 9 comma 9.2, entro il 60° giorno antecedente la scadenza dell'annualità in esito alle verifiche di cui all'articolo 4 comma 4.2 e comma 4.3. L'eventuale variazione del valore economico sarà contenuta in un apposito verbale redatto dal Comitato.

Articolo 15
(Modalità di pagamento)

- 15.1 L'erogazione degli importi di cui all'articolo 9 riferiti alle attività di cui all'articolo 1, comma 1.1 lettera a) avverrà per ogni annualità in due tranches semestrali, con le seguenti modalità:
- 50% dell'importo complessivo alla presentazione della relazione relativa al primo semestre;
 - 50% (saldo dell'annualità) alla presentazione della relazione conclusiva delle attività svolte dell'annualità di riferimento.
- 15.2 L'erogazione degli importi di cui all'articolo 9, riferiti alle attività di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera b) avverrà con le seguenti modalità:
- 100% dell'importo autorizzato ai sensi dell'articolo 1 comma 1.2, successivamente alla presentazione della relazione di attività al primo Comitato utile alla liquidazione.
- 15.3 L'erogazione degli importi massimi di cui ai commi 15.1 e 15.2 da parte di CSEA, con riferimento a ciascuna delle annualità previste, avverrà entro 60 (sessanta) giorni a decorrere dalla data del verbale contenente l'esito positivo della verifica effettuata da parte del Comitato di monitoraggio e verifica, di cui all'articolo 4 della presente Convenzione.

PARTE III

Copertura dei maggiori oneri sostenuti dai comuni per l'espletamento delle attività legate alle procedure di accesso e attivazione del *bonus elettrico*, del *bonus gas* e del *bonus idrico*

Articolo 16
(Riconoscimento maggiori oneri)

- 16.1 I maggiori oneri sostenuti dai Comuni per l'espletamento delle attività legate alle procedure di accesso e attivazione del bonus elettrico, del bonus gas e del bonus idrico di cui all'articolo 1, comma 1 lettera d) sono riconosciuti nella misura massima di €5 (cinque/00), per le domande unificate in cui siano contemporaneamente presenti almeno due richieste di bonus, €4 (quattro/00), per le nuove domande disgiunte (cittadini che richiedono solo il bonus elettrico o solo il bonus gas o solo il bonus idrico) e €3 (tre/00), per le domande di rinnovo disgiunte e variazione inserite in SGAt.

- 16.2 La copertura dei suddetti oneri riguarda le istanze inserite dai Comuni in SGAt e per le annualità e tipologie:
- 2017 – 2018 (elettrico, gas)
 - 2018 - 2019 (elettrico, gas, idrico)
 - 2019 - 2020 (elettrico, gas, idrico)
- 16.3 Sono escluse dal riconoscimento le istanze annullate, revocate o rettifiche dai Comuni a causa di errori di verifica dei requisiti di ammissione o di inserimento dati nel sistema, nonché le istanze inserite in SGAt e oltre il termine di 30 giorni dalla presentazione delle medesime da parte dei soggetti richiedenti.

Articolo 17
(Attività di verifica)

- 17.1 Il Comitato di cui al precedente articolo 4 è preposto alla verifica dei costi rimborsati ai Comuni per l'espletamento delle attività legate alle procedure di accesso e attivazione del bonus elettrico, del bonus gas e del bonus idrico secondo le modalità specificate all'articolo 4 e in base alla determinazione del numero delle domande soggette a rimborso certificata, a livello nazionale, dal sistema SGAt e per ciascuna delle annualità di riferimento, sulla base di quanto previsto al comma 16.3.
- 17.2 Il Comitato compila in esito alla riunione in cui verifica i documenti relativi al numero di domande soggette a rimborso un verbale contenente l'esito della/e verifica/verifiche effettuata/e. Tale verbale fa fede delle avvenute operazioni e costituisce elemento essenziale per l'avvio delle procedure di liquidazione dei corrispettivi come esito positivo della verifica delle attività.

Articolo 18
(Modalità di pagamento)

- 18.1 L'erogazione delle risorse di cui all'articolo 16 è effettuata da CSEA ad ANCI, in base alla determinazione del numero delle domande soggette a rimborso certificata, a livello nazionale, dal sistema SGAt e per ciascuna delle annualità, così come verificata secondo quanto previsto dall'articolo 17, previa presentazione del verbale di approvazione di cui all'articolo 17.2.

Articolo 19
(Disponibilità delle risorse)

- 19.1 Le risorse utili alle attività previste di cui all'articolo 1, lettera d), della presente Convenzione, in quanto non contemplate da un Fondo a carico dello Stato, sono a carico del Conto di cui all'articolo 62.1 del TIT, del Conto di cui all'articolo 74.1 dell'RTDG, e del Conto di cui al comma 9.4 del TIBSI gestiti da CSEA.

19.2 Le domande unificate vengono ripartite in quota parte su ciascuno dei Conti di cui al comma precedente.

PER L'ARERA

Il Segretario Generale

Milano, lì

PER L'ASSOCIAZIONE NAZIONALE COMUNI ITALIANI

Il Segretario Generale

CLAUSOLE DA FIRMARE A PARTE

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del codice civile si intendono espressamente accettati i seguenti articoli: art. 1 (oggetto della Convenzione); art.11 (Risoluzione e recesso); art. 12 (domicilio legale e controversie); art 13 (modalità operative).

Roma, lì

LETTO, FIRMATO E SOTTOSCRITTO

PER L'ASSOCIAZIONE NAZIONALE COMUNI ITALIANI

Il Segretario Generale

ALLEGATO A - Descrizione delle attività di cui all'articolo 1, comma 1.1 lettera a) e b)

1. GESTIONE TECNICO-OPERATIVA DEL CED

Le attività prevedono:

Presidio tecnico-sistemistico e gestione ordinaria dei sistemi: attività svolte sui sistemi necessarie per l'efficiente funzionamento del sistema e la continuità nell'erogazione dei servizi.

Monitoraggio del sistema: attività che prevedono il monitoraggio specifico e continuativo con l'obiettivo di un'analisi preventiva di potenziali errori o eventuali anomalie. Le attività di verifica e controllo contemplano le seguenti attività:

1. Controllo accessi
2. Controllo funzionale
3. Controllo sistemi
4. Controllo database
5. Controllo accessi Amministratori di sistema

Attività di gestione ordinaria: Attività che, a fronte dei controlli previsti si rendono necessarie per un'efficiente erogazione del servizio. Le attività di gestione e manutenzione ordinaria, sono svolte in maniera periodica e proceduralizzata (analisi dei Log, verifica procedure Backup, verifica disponibilità dei servizi erogati, ecc.).

Livelli di servizio

La disponibilità minima dei sistemi presenti presso il CED è garantita al 98% h24x365 (ad eccezione dei fermi programmati per attività di manutenzione ordinaria e straordinaria).

Il monitoraggio dell'infrastruttura di erogazione e la continuità del servizio sono garantite da un presidio sistemistico e da procedure di ripristino automatico per 365 giorni l'anno.

Il servizio SGAta usufruisce altresì di un servizio di Business Continuity h24/365 attestato presso la Server Farm di British Telecom a Settimo Milanese, il quale ha le medesime caratteristiche e dimensioni del sito primario.

2. MANUTENZIONE CORRETTIVA/ADEGUATIVA DEL SISTEMA

Manutenzione correttiva volta all'individuazione, alla diagnosi e alla rimozione delle cause e degli effetti di eventuali anomalie del sistema;

Manutenzione adeguativa per rendere costante l'aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo.

Le attività da porre in essere, che riguardano tutte le componenti del sistema (interfacce e architettura funzionale del sistema) riguardano principalmente:

- l'aspetto funzionale-applicativo per ciò che concerne la risoluzione di anomalie o l'attuazione di interventi atti ad affinare, migliorare, riconfigurare e ottimizzare specifiche funzionalità del sistema;

- l'aspetto informativo-dati per ciò che concerne l'eventuale correzione e/o integrazione dei dati inviati e/o memorizzati nel sistema.

Sono componenti del sistema:

A. Componenti di Front End

Interfaccia XML SGAt-e-CAF

Modulo deputato al trasferimento di informazioni tra SGAt-e e CAF. È basato su un tracciato XML scambiato tramite portale SGAt-e; il tracciato è definito attraverso un XSD condiviso. Il modulo di interfaccia permette di:

- inviare file XML contenenti domande ELT, GAS e Idrico e per le varie tipologie previste (nuova, rinnovo, variazione)
- ricevere file XML delle ricevute tramite il quale il CAF ottiene il protocollo SGAt-e delle domande inviate al sistema.
- ricevere l'esportazione massiva dello stato delle domande precedentemente comunicate a SGAt-e.

Interfaccia Web Service-Distributori/Gestori

Modulo deputato al trasferimento di informazioni tra SGAt-e e i Distributori/Gestori. È basato su un tracciato XML condiviso e lo scambio in standard SOAP-HTTPS. Il tracciato è definito attraverso un XSD/WSDL condiviso. Il modulo di interfaccia permette:

- presa in carico delle domande di agevolazione (ELT, GAS e Idrico e di tipo nuova, rinnovo, variazione)
- invio dell'esito
- rettifica dell'esito
- cessazione bonus (es. voltura)
- comunicazione e aggiornamento del venditore (ELT e GAS) di competenza

Interfaccia XML SGAt-e-SICA

Modulo deputato al trasferimento di informazioni tra SGAt-e e INPS per le domande di agevolazioni ELT provenienti dal circuito Carta Acquisti. È basato su un tracciato XML scambiato tramite protocollo SFTP. Il tracciato è definito tramite un XSD condiviso.

Interfaccia WEB

Rappresenta l'intera interfaccia web visibile da tutti i profili degli utenti gestiti su SGAt-e.

Gestore Moduli PDF

Rappresenta l'insieme dei moduli PDF e il modulo che si occupa della parametrizzazione automatica rispetto ai vari contesti in cui vengono utilizzati.

Cruscotto

Rappresenta l'interfaccia grafica per l'operatività dell'Amministratore di Sistema. È raggiungibile solo dalla rete interna di erogazione ed è deputato al lancio e al controllo di batch e procedure.

Report ARERA

Interfaccia WEB disponibile ad ARERA al fine di consultare la reportistica generata, secondo vari criteri, a partire dai dati presenti a sistema. Sono presenti 24 report tra ELT e GAS di cui alcuni di sintesi.

Credenziali

Interfaccia WEB a disposizione dei Comuni che permette di definire chi sia l'amministratore SGAt e per il Comune e di richiederne le credenziali di accesso:

- il responsabile del Comune deve accedere al sistema tramite una form web inserendo un apposito codice di accesso inviato da SGAt e
- il sistema produce un PDF contenente i dati dell'amministratore e un codice a barre, il tutto da stampare, firmare e inviare via FAX al sistema unitamente alla nomina
- Il sistema invierà una raccomandata con le credenziali di accesso

Il servizio di Assistenza SGAt e ha a disposizione le funzioni per processare le varie richieste di credenziali.

Help Desk

Interfaccia WEB a disposizione del servizio di Assistenza che permette di effettuare una serie di operazioni (Reset Password, Reset Nominativo, Genera Nuova Password) sulle credenziali degli amministratori CAF e Distributori e Gestori.

B. Componenti di Back End

DB-SGAt e

Rappresenta la banca dati ORACLE dell'applicazione principale che gestisce l'iter di lavorazione delle pratiche.

Credenziali FAX-OCR

Modulo che consente di caricare a sistema i fax inviati dai Comuni e metterli in relazione alle richieste presentate via WEB tramite il riconoscimento di un codice a barre. Su tali fax vengono effettuate poi le verifiche dall'Help Desk.

DB- Credenziali

Rappresenta la banca dati in cui vengono registrate le richieste di credenziali dei Comuni.

Suite Test

Rappresenta l'insieme di tutte le suite di test sviluppati relativamente ad ogni funzionalità o fix e si evolve in funzione dei nuovi sviluppi realizzati.

Procedure di monitoraggio

Insieme di oltre 300 procedure sql che vengono lanciate per la certificazione dei dati.

Procedure di recupero dati

Insieme dei vari package di procedure utilizzate in caso di gestione straordinaria di situazioni in cui si rende necessaria un'azione manuale sul sistema a seguito di ticket aperti in relazione a reclami o a richieste da parte degli attori esterni.

Motore Recuperi

Rappresenta il modulo deputato alla produzione dei file dei recuperi relativi alle revoche effettuate dai comuni.

Motore Test

Rappresenta il modulo deputato all'esecuzione dei test in grado di realizzare uno scenario di test a partire da un file xml correttamente compilato.

Gestione Domande in Ingresso

Modulo deputato alla elaborazione delle domande provenienti dal circuito CAF e dal circuito comunale. Implementa i controlli formali sul tracciato XML che non sono già filtrati grazie al controllo di validazione rispetto al tracciato XSD. Il modulo restituisce un errore per ogni singolo record per il quale non venga rispettata una delle regole di controllo dei dati (es. data nascita futura, etc). I record in ok vengono invece protocollati e successivamente sottoposti ai controlli SGAtc.

Gestione Esiti e Segnalazioni Distributore e Gestore

Modulo deputato all'elaborazione degli Esiti e delle Segnalazioni di Cessazione e delle Segnalazioni di Rettifica provenienti dai distributori e gestori. Il modulo verifica la coerenza dei dati e restituisce un errore se non vengono superati i controlli (es. domanda non trovata). In caso di esito positivo viene dato seguito all'elaborazione della richiesta.

Gestione Domande SICA

Rappresenta il modulo deputato al recepimento ed elaborazione delle domande ELT provenienti dal circuito SICA. Si tratta di un modulo asincrono che elabora e mette a disposizione anche i ritorni verso tale attore.

Gestione Domande Riemissione

Modulo deputato al recepimento ed elaborazione delle domande di remissione assegno presentate dal cittadino agli sportelli comunali relativamente al bonus gas.

Gestione Migrazione POD

Questo componente gestisce l'intero processo necessario per la corretta registrazione dell'acquisizione parziale/totale di rete da parte di un distributore ELT verso un altro. In particolare gestisce:

- elenco POD ceduti
- elenco delle Domande di Agevolazione cedute
- trascodifica dei POD

Gestione Migrazione PDR

Questo componente rappresenta il processo necessario per la corretta registrazione dell'acquisizione parziale/totale di rete da parte di un distributore Gas verso un altro.

Gestione Venditore

Insieme delle funzionalità messe a disposizione dei distributori ELT e GAS per poter inviare il venditore di competenza su una determinata richiesta di agevolazione.

Gestione Anagrafica Venditori

Componente che rappresenta il motore che effettua l'aggiornamento dell'anagrafica dei venditori censiti nel sistema centrale a partire da uno scambio file con ARERA.

Gestione Anagrafica Territoriale Distributori GAS

Modulo che si occupa dell'acquisizione dei file da ARERA per la gestione delle associazioni dei distributori con i Comuni (GAS). Tale modulo si occupa, in base alle informazioni fornite da ARERA, di evidenziare eventuali discordanze con la banca dati SGAt.

Gestione Anagrafica Gestori Idrico

Modulo che si occupa dell'acquisizione dei file da ARERA per la gestione delle associazioni dei gestori con i Comuni e per la registrazione di nuovi gestori. Tale modulo si occupa, in base alle informazioni fornite da ARERA, di aggiornare la banca dati SGAt. Requisito indispensabile per il corretto funzionamento del sistema ed in particolare per il corretto inoltro della richiesta di agevolazione al gestore competente.

Gestione Anagrafica Enti Governo d'Ambito (EGA)

Modulo che si occupa dell'acquisizione in banca dati dei file da ARERA che contengono le associazioni Enti di Governo D'ambito – Ambito e Comuni – Ambito. al fine dell'inoltro delle comunicazioni previste nei confronti degli Enti di governo d'Ambito per i gestori non accreditati.

Controlli SGAt

Componente mediante il quale vengono effettuati tutti i controlli sulle domande di agevolazione che vengono presentate in SGAt. Una volta superati questi controlli, la domanda può ritenersi AMMESSA dal sistema SGAt. Una volta propagata verso il distributore/gestore quest'ultimo fornirà un esito positivo o negativo (validata o non validata). Il modulo è anche deputato al calcolo del periodo di agevolazione.

Motore Certificazione Dati

Modulo che gestisce le oltre 300 procedure di monitoraggio già citate e che garantisce la bontà dei dati segnalando e bloccando con determinate logiche, relative ad altrettanti contesti, eventuali situazioni anomale.

Motore Reporting CAF

Questo modulo processa le richieste di visura da parte dei CAF. Mediante questo modulo asincrono viene restituito un file contenente la situazione relativa alle domande immesse dal CAF che hanno subito una variazione di stato.

Motore Reporting ARERA

Questo modulo processa mensilmente i dati di SGAt e predisponendo tutti i dati necessari ai 24 report erogati tra ELT e GAS. I dati sono poi erogati dal relativo modulo di front end.

Motore Gestione Associazioni (Comune - Distributore Gas)

Questo modulo rappresenta l'intera gestione delle associazioni tra Comune e distributore.

Permette al distributore GAS di registrare a sistema i Comuni su cui opera e le date di inizio e fine delle attività.

A fronte di ogni modifica delle associazioni SGAt-Distributori viene avviata la sottocomponente di «**Risottomissione**» delle domande di agevolazione che si occupa:

- dell'accodamento delle domande di agevolazione in funzione della data di validità dell'associazione inserita;
- dell'eliminazione degli inoltri già inviati al distributore se in base alle date di associazione questi non risultano di competenza;
- della rivalutazione dello stato della domanda.

Motore Missive

Questo componente, sulla base dei *template* delle Missive, permette di creare i lotti di missive da inviare a POSTE. La creazione dei lotti viene avviata tramite appositi comandi del cruscotto di front end.

Template Missive

Questo componente rappresenta l'insieme dei *template* secondo cui vengono confezionati i lotti per POSTE.

Motore Email

Questa componente si occupa di gestire la comunicazione via e-mail verso i cittadini relativamente agli stessi eventi che oggi sono comunicati tramite missiva.

Motore Bonus GAS

Per ogni domanda di agevolazione che ha subito variazioni di stato, il motore effettua il **calcolo del bonus** gas rispetto ad una serie di variabili definite. Parte integrante del motore è il «**verificatore**» del calcolo ossia una sottocomponente che ripete il calcolo in maniera diversa per valutare la correttezza del valore ottenuto.

Il motore si occupa quindi di emettere il bonifico a favore dei cittadini che ne hanno diritto e produce il **lotto da inviare a CSEA**.

Rendicontazione Bonifici GAS

Modulo deputato all'elaborazione dei file di rendicontazione inviati a SGAt e da parte di CSEA. Tali file contengono lo stato dei bonifici domiciliati emessi per le domande di agevolazione che prevedono il pagamento tramite bonifico.

Gestione Flussi Informativi CSEA

Questo componente permette di produrre annualmente una serie di 10 flussi dati richiesti da CSEA per la verifica dei dati inviatigli dai distributori ELT e GAS:

Controllore PEC

Questo componente rappresenta l'interfaccia software di SGAt e che comunica con il *Gestore PEC*.

Il componente storicizza tutti gli invii, conserva le relative ricevute che certificano gli invii di PEC, gestisce gli errori di invio e applica politiche di *retry*.

Gestore PEC

Modulo deputato alla gestione delle email di PEC. Tale componente si interfaccia direttamente con il server del gestore di Posta Elettronica Certificata per l'invio delle e-mail e la gestione delle ricevute di ritorno.

Tabella A -DIMENSIONE IN FUNCTION POINTS DEL SISTEMA 1 marzo 2017

Applicazione	UFP
1_SGAt e-Portale web per la gestione del bonus energia	261,60
2_SGAt e-Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche	5.011,20
3_SGAt e-Portale web del cittadino	522,00
4_SGAt e-Sistema di richiesta credenziali di accesso	323,20
5_SGAt e-Applicazione dedicata alla pubblicazione dei report	651,20
6_SGAt e-Report Certificazioni	1.955,00
7_SGAt e-Motore di Certificazione	62,40
Totale SGAt e	8.786,60

3 -MANUTENZIONE EVOLUTIVA

La manutenzione evolutiva contempla le attività di sviluppo software finalizzate ad estendere, a modificare/adequarle funzionalità del sistema o ad ampliarne il patrimonio informativo. Tal attività potranno derivare da modifiche dell'impianto normativo e della disciplina del bonus o da specifiche indicazioni dell'Autorità.

Così come riportato nell'Articolo 1 tali attività verranno realizzate a seguito dell'approvazione da parte dell'Autorità, con Determina del Direttore competente, di specifici progetti predisposti da ANCI.

4 – AMMINISTRAZIONE DEL SISTEMA

Attività ordinarie e straordinarie a carattere tecnico operativo, che prevedono tra le altre attività periodiche ordinarie principali:

- Gestione Missive
- Gestioni bonifici
- Risoluzione ticket complessi di II livello con interventi puntuali e/o massivi sulla banca dati
- Assistenza di II livello per CAF e Distributori di Energia e Gestori Idrico
- Attività di monitoraggio del sistema: gestione del software di monitoraggio e di lancio *alert*. tra cui:
 - Analisi e manutenzione in relazione ai risultati del motore di certificazione.
 - Attività di *tuning* e ottimizzazione della banca dati in base ad analisi tecniche e statistiche
 - Lancio e verifica del caricamento mensile dei dati per l'applicativo di reporting

Attività straordinarie a carattere tecnico:

- Estrazioni/visure/statistiche sia da Comuni, comunità Montane, CAF delle visure sulle proprie domande secondo diversi criteri di aggregazione sia da Distributori o ARERA;
- Interventi puntuali: su richieste avviate da tutti gli attori per cui risulta necessario procedere con azioni puntuali
- Interventi straordinari correlati alla gestione del sistema.

Per l'attività Amministrazione del sistema si prevede un *effort* mensile pari a:

- 60 giornate/uomo per le attività ordinarie;
- 10 giornate/uomo per le attività straordinarie;

Per un totale di 840 giornate/uomo anno così ripartite a seconda delle professionalità.

Tabella B

Capoprogetto sviluppo applicativo	100
Analista	145
Analista programmatore junior	395
DBA	200
totale	840

5 - EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA A COMUNI, CAF, DISTRIBUTORI DI ENERGIA, GESTORI IDRICO

Il servizio di Assistenza SGate, è previsto per Comuni, Enti Sovracomunali, CAF, Aziende Distributrici di Energia Elettrica, Aziende Distributrici di Gas e Gestori del servizio idrico per supporto nella fase di lavorazione delle domande di agevolazione o per i casi per cui sono state effettuate verifiche, bonifiche, adeguamenti tecnici, etc.

Il servizio prevede un Service Desk di I livello e II Livello per l'assistenza specialistica.

Il Service Desk SGate di I livello fornisce assistenza tramite:

- un servizio di assistenza telefonica, erogato tramite il numero verde 800.192.719, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00 esclusi i giorni festivi e il santo patrono. Un sistema IVR guida l'utente nella scelta del tipo di assistenza.
- supporto via e-mail all'indirizzo di posta elettronica sgate@anci.it.

Il portale SGate (<http://www.sgate.anci.it>), prevede un'area dedicata alle problematiche più ricorrenti ed alle rispettive azioni risolutive da intraprendere (FAQ - *Frequently Asked Questions*).

Per le attività di erogazione del servizio di assistenza riferite della Convenzione l'effort previsto è pari a:

LINEA	2017-2018*	2018-2019*	2019-2020*
Service desk di I livello	1251	1188	1369
Service desk di II livello	441	441	681

Per il secondo e terzo anno è applicata una riduzione dell'effort relativo al Service desk di primo livello del 5% per ogni anno a cui nel terzo anno si somma un effort aggiuntivo ordinario per le richieste di assistenza relative al bonus idrico.

ALLEGATO B – Costi riconosciuti

TABELLA 1

Costi riconosciuti per le attività di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera a) per ciascuna delle annualità 2017-2019:

ATTIVITA'	2017-2018*	2018-2019*	2019-2020*
1. GESTIONE TECNICO OPERATIVA DEL CED	215.000	215.000	243.100
2. MANUTENZIONE CORRETTIVA/ADEGUATIVA	191.372**	191.372**	191.372**
3. AMMINISTRAZIONE DEL SISTEMA	247.200	247.200	293.200
4. SERVIZIO ASSISTENZA COMUNI, CAF, DISTRIBUTORI E GESTORI	467.820	452.808	587.340
TOTALE	1.121.392	1.106.380	1.315.012

*per ciascuna annualità di riferimento il periodo considerato è dal 1 marzo al 28/29 febbraio.

** per 8.786,60 FP al 1 marzo 2017, confermati alla *base line* del 28 febbraio 2018 e da ricalcolarsi alla *base line* del 28 febbraio 2019 al fine di valorizzare il riconoscimento dei costi relativi alla linea di attività 2.

TABELLA 2

Costi riconosciuti massimi per le attività di cui all'articolo 1, comma 1.1 lettera b) per ciascuna delle annualità 2017-2019:

ATTIVITA'	2017	2018	2019
5 –SVILUPPO ADEGUATIVO (PREVENTIVAMENTE AUTORIZZATO CON PROCEDURA SEMPLIFICATA)	99.825,00**	99.825,00**	99.825,00* *

** corrispondenti a 550 FP