
PROCEDURA DI GARA TELEMATICA RISTRETTA, IN AMBITO COMUNITARIO, FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI APPLICATIVI E INFRASTRUTTURALI RELATIVI AI SISTEMI WEB-BASED DELL’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

PROCEDURA DI GARA RISTRETTA TELEMATICA

CIG 8299418066

IDENTIFICATIVO SINTEL N. 124396075

DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Introduzione

Per l'esecuzione delle proprie attività di regolazione nei settori di competenza, l'Autorità ha individuato le seguenti esigenze informative di carattere generale:

- disporre di flussi informativi, ad alta sicurezza e affidabilità, di natura stabile e regolare, realizzati attraverso l'inserimento di dati da parte dei soggetti operanti nei settori dell'elettricità, del gas, dei servizi idrici, del teleriscaldamento, e del ciclo dei rifiuti che sono tenuti a fornire all'Autorità le informazioni richieste dai provvedimenti di regolazione e vigilanza;
- mantenere e sviluppare basi di dati alimentate dai suddetti flussi, adeguate alle mutevoli esigenze di estrazione, analisi, elaborazione e presentazione dei dati (business intelligence), sia per fini interni (elaborazioni a fini di regolazione economica e di vigilanza) sia per fini di consultazione esterna (alcuni dei dati raccolti sono resi pubblici in forma aggregata e sono disponibili sul sito internet);
- fornire informazioni e servizi interattivi ai diversi soggetti interessati all'attività dell'Autorità (operatori, consumatori domestici e non domestici e loro associazioni, media e investitori finanziari) tramite un portale internet multimediale, facilmente accessibile e consultabile in modo conforme ai migliori standard pubblici di e-government;
- disporre di sistemi informativi di supporto al proprio funzionamento interno (ad esempio, intranet per i servizi interni e la condivisione delle conoscenze, sistemi di business intelligence per l'elaborazione dei dati raccolti, sistemi gestionali relativi ad es. al personale, ai procedimenti interni, alla programmazione operativa, alla contabilità e al controllo di gestione).

Sistemi web-based per operatori regolati o vigilati dall'Autorità (extranet)

Per far fronte alle proprie esigenze e svolgere i propri compiti istituzionali, l'Autorità ha sviluppato diversi sistemi informativi *web-based* in grado di supportare il crescente andamento della normativa di regolazione e dell'attività di vigilanza. Tra questi, assumono particolare rilevanza i seguenti sistemi:

1. l'**Anagrafica Operatori** che censisce tutti gli operatori dei settori regolati dall'Autorità;
2. il **sistema di Raccolte dati** per i settori dell'elettricità, del gas, del teleriscaldamento, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti, che permette agli operatori regolati di fornire per via telematica all'Autorità tutti i dati richiesti dai provvedimenti di regolazione e vigilanza (oltre 80 diverse raccolte con diversa frequenza, ciascuna rivolta a una o più specifiche classi di operatori); tale sistema è assistito da una consolle (*cruscotto di monitoraggio*) che permette ai soli dipendenti e collaboratori autorizzati dell'Autorità di verificare l'andamento delle diverse edizioni di raccolta dati, con funzionalità quali la verifica dello stato di avanzamento della raccolta, la gestione di casi particolari come rettifiche e proroghe motivate, la visione dei dati sulle *form web* come visualizzate dagli utenti, l'effettuazione di comunicazioni circolari a gruppi di operatori o individuali a singoli operatori;
3. il sistema di **Unbundling contabile** per i settori dell'elettricità, del gas, e dei servizi idrici, e in prospettiva per i settori del teleriscaldamento e della gestione del ciclo dei rifiuti, che permette agli operatori regolati di fornire per via telematica all'Autorità i dati di bilancio disaggregati per attività e per comparto, e per ambito territoriale, come richiesto dalla normativa sulla separazione contabile (*Unbundling*), effettuando anche i ribaltamenti dei costi delle funzioni comuni in base ad appositi driver;
4. Le **Anagrafiche settoriali**, incluse funzionalmente nel sistema delle raccolte dati, e dedicate settore per settore alla mappatura di dimensioni supplementari afferenti ai soggetti regolati. Tali dimensioni sono a loro volta funzionali alla regolazione ma, non essendo comuni, non possono essere mappate a livello di Anagrafica Operatori. Alla data di redazione del presente documento risultano essere in produzione le seguenti "sottoanagrafiche":
 - Anagrafica territoriale della Distribuzione gas, disaggregata per impianto (rete locale di distribuzione) e località tariffaria;
 - Anagrafici venditori disaggregata per tipo di mercato di riferimento;
 - Anagrafica territoriale del teleriscaldamento, disaggregata per rete locale;
 - Anagrafica territoriale dei servizi idrici disaggregata per Ambito territoriale e Comune;

I sistemi *web-based* sopra elencati sono di tipo *extranet*, ovvero sono accessibili dagli operatori regolati e vigilati dall'Autorità (soggetti esterni) attraverso un processo di autenticazione forte.

Le tecnologie messe in atto prevedono esclusivamente l'uso di Internet per l'accesso a questi sistemi da parte degli utenti e utilizzano standard informatici largamente diffusi. La sicurezza dei dati è assicurata da un approccio orientato ai migliori standard e definito delle Information Security Policy dell'Autorità.

Sistemi di reportistica e business intelligence per l'elaborazione dei dati forniti dagli operatori

Per permettere l'estrazione parametrica e l'elaborazione dei dati forniti dagli operatori regolati e vigilati, l'Autorità ha iniziato dal 2009 a sviluppare diversi sistemi di reportistica *web-based* in grado di supportare la crescente necessità di analisi quantitative propedeutiche alle funzioni di regolazione e di vigilanza.

Per "sistemi di reportistica" si intendono tutti sistemi sviluppati dall'Autorità al fine di mettere a disposizione del personale interessato (interno ed esterno) i dati strutturati raccolti durante l'operatività dei sistemi sopra descritti, nelle forme concordate con i referenti interni delle singole aree applicative cui i sistemi stessi fanno capo.

I sistemi di reportistica sono attualmente sviluppati con differenti architetture, facendo uso di diverse tecnologie, e utilizzando approcci diversi alla fruizione del dato, a seconda delle necessità che si sono via via poste in fase di analisi e dei diversi fornitori con cui si è interagito.

Una macro-suddivisione dei prodotti di reportistica e business intelligence riguarda l'approccio allo sviluppo: in molti casi si è proceduto a costruire output utilizzando la stessa tecnologia del sistema transazionale. In altri casi sono stati realizzati sistemi di trattamento *ex post* dei dati utilizzando una apposita suite dedicata alla reportistica. L'Autorità ha scelto di avvalersi della suite SAS (in particolare Visual Analytics e Visual Statistics su architettura VIYA), e ha sviluppato diverse interfacce di reportistica (denominati "estrattori") utilizzando il suo nativo linguaggio di *scripting* e vari strumenti forniti dalla stessa piattaforma, tuttavia è facoltà del concorrente sostituire tale piattaforma con una nuova, validata con l'Autorità.

Sistemi web-based accessibili ai dipendenti e collaboratori dell'Autorità (intranet)

Infine, l'Autorità dispone di un proprio sistema *intranet*, costituito da un portale intranet e da diverse applicazioni, anch'esso basato su tecnologia *web-based* ma accessibile solo agli utenti interni (dipendenti e collaboratori) che permette diverse funzioni tra cui le principali sono:

- a) fornire ai dipendenti e ai collaboratori dell'Autorità le informazioni (profilate rispetto all'utenza interna) sull'attività dell'Autorità non destinate alla pubblicazione sul portale internet, come ad esempio disponibilità di documenti interni, dati statistici necessari allo svolgimento delle attività, etc.;
- b) permettere a dipendenti e collaboratori dell'Autorità di accedere ai dati forniti dagli operatori regolati attraverso i sistemi *web-based* di cui al paragrafo precedente, consolidarli, estrarli, elaborarli e presentarli, attraverso strumenti di *business intelligence*;
- c) offrire l'accesso ad alcuni servizi interattivi rivolti al personale (es. sistemi di gestione del personale, delle missioni, delle presenze, sistema di contabilità e di controllo di gestione, sistema di programmazione operativa dell'attività settimanale, ecc.), nonché al protocollo istituzionale dell'Autorità.

Gestione attuale dei sistemi web-based

I sistemi *web-based* dell'Autorità sopra descritti sommariamente sono attualmente gestiti completamente in *outsourcing* da un *provider*, incaricato dell'erogazione sia dei servizi applicativi software sia di quelli infrastrutturali di IT Service Management.

I sistemi extranet Anagrafica Operatori e Raccolte dati sono assistiti da un servizio di *Service Desk* per gli operatori accreditati che li utilizzano, erogato dallo stesso *provider* a cui sono affidati i relativi servizi applicativi e infrastrutturali. Lo stesso *Service Desk* eroga anche servizi dedicati agli utenti interni per la risoluzione problemi legati ai servizi dell'area intranet.

Profili professionali richiesti per i servizi a giornata/persona

Profilo professionale di livello A: Responsabile dello sviluppo; Responsabile di sistemi di reportistica / *business intelligence*

Requisiti minimi:

- Titolo di studio: laurea
- Esperienza professionale complessiva, sostanzialmente riferibile ad ambiti tecnologico informatici: almeno 12 anni
- Esperienza professionale specifica nella posizione: almeno 4 anni

Profilo professionale di livello B: analista senior, sistemista senior; programmatore senior, architetto applicativo, senior database administrator, database engineer, responsabile gruppo di test, esperto di reportistica; esperto di sicurezza; esperto di usabilità e comunicazione web, web-designer, esperto dell'architettura dell'informazione.

Requisiti minimi:

- Titolo di studio: laurea (o diploma solo per la figura di sistemista senior)
- Esperienza professionale complessiva, sostanzialmente riferibile ad ambiti tecnologico informatici: almeno 8 anni
- Esperienza professionale specifica nella posizione: almeno 4 anni

Profilo professionale di livello C: analista-programmatore, operatore *expert Service Desk*, tester, sistemista non senior.

Requisiti minimi:

- Titolo di studio: diploma
- Esperienza professionale complessiva, sostanzialmente riferibile ad ambiti tecnologico informatici: almeno 4 anni
- Esperienza professionale specifica nella posizione: almeno 2 anni.