

Quali sono state le esigenze che hanno spinto ad istituire il Sistema Informativo Integrato?

Prima dell'apertura dei mercati la gestione delle informazioni sulle forniture dei propri clienti era svolta all'interno di una stessa impresa, integrata verticalmente, responsabile sia della distribuzione sia della vendita di energia elettrica o di gas. Con le liberalizzazioni, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Autorità) ha regolato la separazione dei ruoli tra distribuzione e vendita e tutti i consumatori di gas naturale (dall'1 gennaio 2003) e i tutti quelli di energia elettrica (dall'1 luglio 2007) hanno facoltà di scegliere il proprio fornitore sul libero mercato. Ciò ha portato alla necessità di uno scambio sistematico di informazioni tra oltre 600 imprese diverse (considerando sia il mercato elettrico e che quello del gas) in quanto:

- il distributore ha mantenuto la gestione tecnica del servizio di fornitura dell'energia, inclusa la gestione dei contatori e la rilevazione delle misure;
- il venditore ha assunto la gestione della componente commerciale del servizio verso il cliente finale.

Nel solo settore elettrico avvengono (considerando sia il mercato libero che quello tutelato), oltre 44 milioni di transazioni l'anno, in cui errori, mancanza di standardizzazione e incoerenze causano maggiori costi di esercizio e producono inefficienze e disfunzioni nei processi interni degli operatori. Tali problemi inevitabilmente si ripercuotono anche verso i clienti finali, comportando, ad esempio, difficoltà nel cambio del fornitore (il c.d. switching) o nel cambio dell'intestatario di un contratto di fornitura (la c.d. Voltura), assistendo talvolta anche ad una doppia fatturazione proprio a seguito del cambiamento. Si tratta di processi complessi, che coinvolgono una pluralità di soggetti (distributori, controparti commerciali e consumatori) con interessi talora contrapposti tra loro, il cui monitoraggio da parte delle istituzioni preposte non è sempre agevole.

Una inefficace comunicazione di dati tra distributori e venditori penalizza soprattutto i nuovi operatori che devono inserirsi in un mercato storicamente

dominato da società che operavano in regime di monopolio (Enel, ENI e società ex municipalizzate). Altro fattore, non meno critico, è la disomogeneità dei dati che distributori diversi sono tenuti a comunicare ai venditori nell'ambito di uno stesso processo, così da richiedere la gestione di molteplici interfacce e pesanti operazioni di trascodifica. Il Sistema Informativo Integrato è stato istituito dalla legge 129/2010 proprio per affrontare queste difficoltà nella gestione dei flussi informativi di entrambi i mercati (elettrico e del gas naturale).

Quali sono le finalità del Sistema Informativo Integrato?

Il Sistema informativo integrato è uno strumento tecnico finalizzato a:

- garantire uniformità di trattamento verso tutti gli operatori (stessi dati, stessi tempi, stesse modalità);
- consentire la semplificazione dei processi e il contenimento dei costi a carico degli operatori e, quindi, dei consumatori finali;
- monitorare gli adempimenti che riguardano i processi critici e che hanno un impatto diretto nei confronti del cliente finale (come lo switching, le volture e in prospettiva le misure dei consumi), in modo da assicurarne l'esecuzione in tempi certi e con risultati affidabili;
- consentire ai soggetti istituzionali competenti di verificare il comportamento del mercato a supporto di eventuali azioni correttive dell'assetto regolatorio.

Quale ruolo riveste AU nella realizzazione del Sistema Informativo Integrato rispetto alle funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas?

La legge istitutiva ha affidato all'Autorità il compito di definire i principi di funzionamento e di indirizzare lo sviluppo del SII. Nella delibera del 17 novembre 2010, l'Autorità ha quindi stabilito i criteri generali, il modello generale di funzionamento e il modello organizzativo del nuovo sistema. In sintesi l'Autorità ha un ruolo indirizzo e controllo ed AU quello di Gestore. In particolare, l'Autorità:

- identifica e regola i processi da gestire tramite il SII, stabilendone le priorità di automazione
- definisce i livelli di servizio che il Gestore e gli operatori devono garantire per i singoli processi (SLA di processo)
- verifica il funzionamento del SII
- approva budget e consuntivi per l'attuazione e per la gestione del SII

- definire il modello tecnologico del nuovo sistema, nonché pianificarne e gestirne l'attuazione e l'evoluzione tecnologica
- definire il regolamento di funzionamento del SII rispetto a tutti i soggetti coinvolti
- definire le specifiche tecniche e implementare le applicazioni per la gestione dei processi individuati dall'Autorità
- gestire e monitorare l'esecuzione dei processi.

mentre il Gestore ha il compito di:

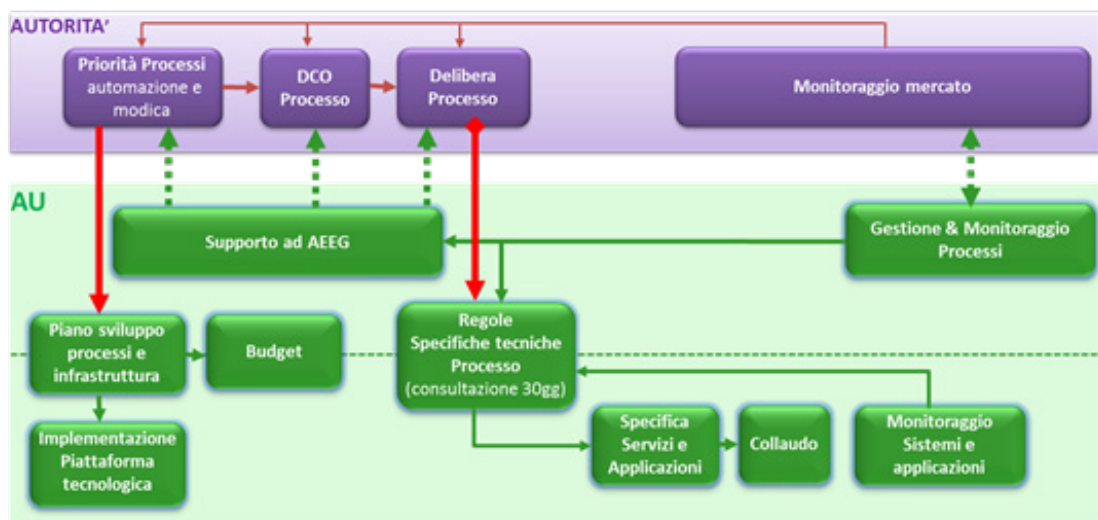


Figura 1 – Modalità di attuazione del SII

Quale percorso attuativo è stato adottato per realizzare il SII?

L'attuazione del sistema prevede la reingegnerizzazione graduale dei "processi di business", prima nel settore elettrico e poi nel gas. Il percorso attuativo è stato definito in stretta collaborazione con l'Autorità. Dopo la progettazione di massima del Sistema Informativo Integrato, approvata dall'Autorità ad agosto 2010, e la redazione del capitolato tecnico, a dicembre 2012 è stata indetta una gara europea per l'affidamento in outsourcing dei servizi per la progettazione, la realizzazione e la gestione della piattaforma informatica del SII. La gara è stata aggiudicata ad agosto 2011 e il contratto è stato firmato a novembre 2011.

Obiettivo principale è stato quello di assicurare nel modo più efficace la realizzazione della piattaforma tecnologica necessaria a supportare la reingegnerizzazione dei nuovi processi e di assicurarne la gestione secondo i livelli di servizio stabiliti. Pertanto AU ha deciso di organizzarsi in modo da svolgere direttamente alcune attività, affidando all'esterno il compito di realizzare e di gestire la piattaforma informatica.

In particolare, ha deciso di svolgere direttamente le attività di progettazione del nuovo sistema, di definizione dei requisiti delle applicazioni a supporto dei nuovi processi, nonché di verifica delle implementazioni e dei livelli di servizio assicurati dal fornitore.

Quali caratteristiche distintive ha l'outsourcing del SII ?

L'outsourcing del sistema comprende sia la realizzazione della piattaforma che le attività di esercizio del SII. Partendo dal cosiddetto "foglio bianco", è stato valutato che fosse opportuno estendere l'affidamento in outsourcing anche alla gestione, con l'obiettivo di ottimizzare le tempistiche e le modalità di avvio in operatività del nuovo sistema. In questo modo è stato possibile ridurre al minimo le difficoltà che si incontrano tipicamente nel trasferimento del know-how tra chi sviluppa e chi esercita sistemi e applicazioni, difficoltà particolarmente significative nella fase di start-up di un nuovo sistema.

Dovremo valutare, al termine di questa fase contrattuale e al consolidamento in esercizio del SII, se la soluzione di un unico contratto di outsourcing per lo sviluppo e la gestione sarà ancora quella migliore per garantire ad AU la massima efficacia ed efficienza nella gestione del Sistema.

Quali sono i servizi oggetto della fornitura e qual è la sua durata?

La fornitura, della durata di 5 anni, comprende i seguenti servizi:

- progettazione, realizzazione e collaudo dei sistemi funzionali del SII;
- manutenzione ordinaria dei sistemi funzionali;
- manutenzione evolutiva, sviluppo e servizi professionali;
- progettazione, realizzazione, collaudo ed esercizio del Centro Servizi, comprendente:
 - infrastruttura tecnologica;
 - gestione operativa dei sistemi e delle reti;
 - servizi di sicurezza;
 - servizi di help desk.

Il contratto prevede che il Centro Servizi sia realizzato presso locali di AU e che tutti gli asset forniti diventino di proprietà di AU al termine del periodo contrattuale.

Il capitolato tecnico disciplina la possibilità di richiedere al fornitore di progettare un sistema di Disaster Recovery e di adeguare l'infrastruttura tecnica del centro servizi in base alle esigenze di dimensionamento e di continuità di servizio che dovessero emergere.

In che modo viene monitorato l'andamento della fornitura dei servizi?

Il contratto prevede dei livelli di servizio (SLA contrattuali) e delle corrispondenti penali per ogni servizio indicato nel Capitolato tecnico. Le penali non si applicano durante i primi tre mesi dal rilascio in esercizio di ciascun servizio/applicazione, al fine di consentire al Fornitore di portare lo specifico servizio nelle condizioni di regime. L'andamento della fornitura dei servizi viene monitorato attraverso riunioni periodiche tra il Responsabile Fornitura e il Responsabile del SII, la verifica della rendicontazione prodotta mensilmente dal fornitore in merito allo stato di avanzamento lavori (per le attività di progettazione e sviluppo) ed ai livelli di servizio erogati. Per la verifica degli SLA contrattuali e del funzionamento della piattaforma, AU ha accesso ad un apposito cruscotto di monitoraggio in tempo reale sul funzionamento degli apparati, sui livelli di servizio erogati e sui ticket aperti.

Come sono gestiti i change del servizio?

AU ha piena visibilità sulla consistenza e sul funzionamento degli elementi infrastrutturali del SII ed ha accesso agli strumenti di monitoraggio e gestione del SII. Il processo di Change Management prevede la verifica e l'autorizzazione dei cambiamenti implementati dal fornitore da parte dal responsabile del Sistema Informativo Integrato, al fine di assicurare che i cambiamenti mantengano la coerenza del sistema con i requisiti definiti nel capitolato tecnico e rispettino le esigenze di AU.

E' stato previsto un piano di trasferimento a conclusione del contratto?

Il fornitore dovrà predisporre, almeno sei mesi prima della conclusione del contratto, un Piano

di Trasferimento che, approvato dal Gestore del SII, costituirà il riferimento disciplinante di tutte le attività a carico del fornitore uscente durante il periodo di transizione contrattuale.

Il Piano di Trasferimento dovrà trattare almeno i seguenti aspetti:

- il programma temporale delle attività di affiancamento;
- il dimensionamento delle risorse per lo svolgimento delle attività di affiancamento per ogni specifico servizio, espresso sia in termini di personale impiegato che di giornate lavorative complessivamente dedicate;
- il programma temporale delle attività di consegna;
- la verifica dello stato di avanzamento delle attività di affiancamento e consegna.

Come viene gestita la sicurezza delle informazioni nel Sistema Informativo Integrato?

AU ha perseguito l'obiettivo di assicurare la massima sicurezza nella gestione e nello scambio dei dati trattati dal SII, rilevanti sia ai fini della tutela della privacy dei clienti finali, sia della tutela della riservatezza e della integrità delle informazioni contenute nel RCU.

Già in fase di progettazione della piattaforma, particolare attenzione è stata rivolta alla **sicurezza** e alla **tracciabilità** delle **informazioni**, essendo tra i requisiti fondanti del SII. I requisiti in questione devono garantire:

- a. la certezza che il contenuto dei dati scambiati (ricevuti o inviati dal SII) non possa essere poter essere alterato nel tempo; ciascun messaggio scambiato con gli operatori è "sigillato informaticamente" e memorizzato nell'Archivio Messaggi;
- b. la possibilità di risalire in ogni momento all'utente che ha generato una informazione e al momento in cui tale informazione è stata immessa nel sistema; l'Archivio Pratiche raggruppa logicamente i messaggi scambiati nell'ambito di ciascuna istanza di processo con ciascun operatore e ogni partecipante al SII accede al sistema in base a particolari procedure che ne consentono

l'identificazione in modo da poter risalire alla catena di responsabilità e risolvere eventuali contenziosi in modo trasparente e automatico (chi ha fornito quali dati quando).

Rispondendo ai requisiti di idoneità, conformità ed adeguatezza previsti dallo standard ISO/IEC 27001, è stato definito un sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni basato sul principio del miglioramento continuo, che affronta in modo organico e strutturato aspetti di natura fisica, logica e procedurale relativi alle diverse fasi di "Progettazione, Realizzazione e Gestione del SII". Lo scorso dicembre il SII è stato certificato ISO/IEC 27001:2005.

A quali standard di qualità si è fatto riferimento nella fornitura del servizio?

Al fornitore è stata richiesta la certificazione ISO 9001 in sede di qualificazione di gara. Il fornitore è stato tenuto a redigere Il Piano della Qualità Generale per definire le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura.

Il Piano della Qualità Generale, sottoposto all'approvazione del Gestore del SII, è stato redatto sulla base delle linee guida riportate nella ISO 10005/2005. Inoltre, tutti i fornitori nelle offerte tecniche in risposta alla gara hanno fatto riferimento alle *best practices* consolidate nell'ambito della gestione dei servizi IT come l'ITIL. L'architettura complessiva di sicurezza, dal punto di vista fisico, logico e organizzativo realizzata per il SII è conforme e certificata rispetto allo standard ISO/IEC 27001.

Come può essere descritta l'architettura del Sistema Informativo Integrato?

Il SII è concepito come una piattaforma centralizzata che interagisce o con i sistemi informativi degli utenti, in modalità ApplicationToApplication (soprattutto per grandi quantità di dati), o con gli utenti, tramite portale web (per quantità di informazioni limitate o per indisponibilità di un eventuale sistema informativo lato utente).

L'infrastruttura tecnologica del SII comprende tre componenti di base:

- un sistema di comunicazione fra il SII e gli operatori, che gestisce in modo standard tutti i flussi informativi scambiati tra gli operatori ed il SII e che alimenta l' "Archivio messaggi"; il sistema di comunicazione comprende la porta di comunicazione (PdC) e il portale WEB;
- un sistema per la gestione del workflow dei processi, con la funzione di tracciare, secondo quanto regolato dall'Autorità, i passi operativi di ciascun processo e di alimentare un "Archivio Pratiche" informatico;
- il Registro Ufficiale Centrale (RCU), che contiene le informazioni relative a tutti i punti di prelievo esistenti, associati alle informazioni anagrafiche, contrattuali e tecniche.

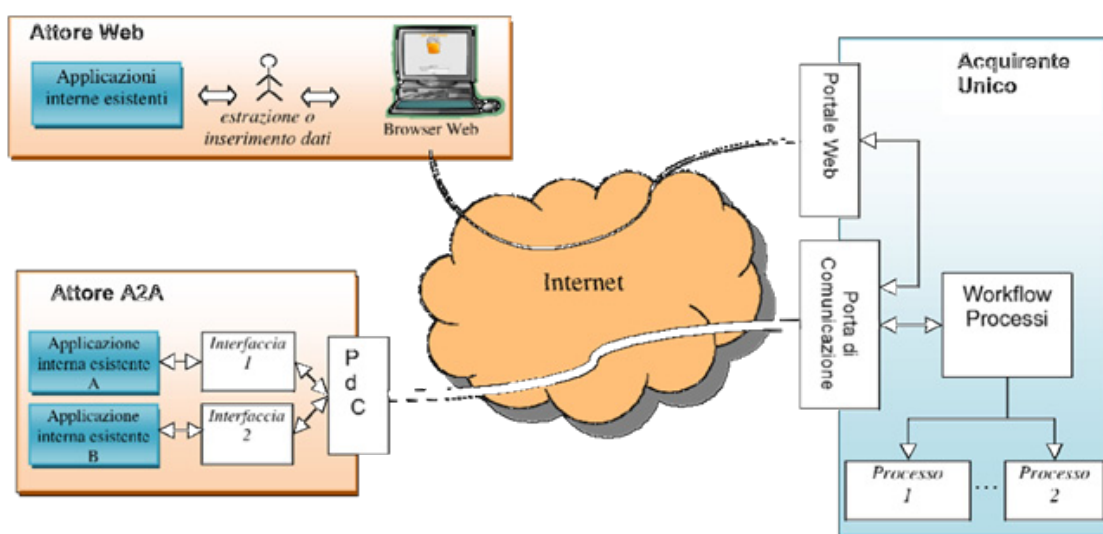


Figura 2 - Architettura Generale del SII

Il sistema di comunicazione utilizza la rete internet, accessibile da parte di tutti gli attori con adeguati livelli di servizio (disponibilità di banda, disponibilità nel tempo, affidabilità, ecc.).

Analogamente, il paradigma tecnologico per la realizzazione delle funzionalità descritte si basa sullo scambio di messaggi applicativi XML in architettura Service Oriented. Le informazioni gestite dal SII sono consultabili in rete, con l'accesso limitato unicamente ad utenti autorizzati (soggetti sotto la responsabilità di esercenti e/o distributori), previa identificazione e rilascio di credenziali di sicurezza.

Quali sono gli Utenti del Sistema Informativo Integrato?

La tipologia di utenti è definita dall'Autorità. In generale sono gli operatori del mercato italiano dell'energia, esclusi i clienti finali, i cui dati sono oggetto di trattamento da parte del SII. Nel 2013

la quasi totalità dei soggetti obbligati del settore elettrico è stata accreditata al SII (Terna, 122 Imprese di distribuzione, 123 Utenti del dispacciamento, 116 Esercenti la Maggior Tutela).

Per l'operatività di tali soggetti sono attivi sul portale web del SII circa 560 utenti finali.

Qual è il ruolo del Registro Ufficiale Centrale nel Sistema Informativo Integrato?

Il Registro Centrale Ufficiale (RCU) è il cuore del Sistema e contiene le informazioni relative ai singoli punti di prelievo (POD nel settore elettrico e PDR nel settore Gas), inclusi dati di natura tecnica, contrattuale e gestionale. Si tratta delle informazioni di base che attualmente si trovano, in parte, nei sistemi informativi dei distributori e, in parte, in quelli degli esercenti la vendita.

I sistemi dei diversi operatori devono gestire decine di milioni di dati di clienti finali e l'allineamento fra i

A che punto è la realizzazione del sistema?

Piattaforma e portale sono stati messi in esercizio a giugno 2012. A ottobre 2012 è iniziata la fase di acquisizione dei dati delle anagrafiche per la formazione del Registro Centrale Ufficiale. Nel 2013 è stata completata la costituzione del Registro Centrale Ufficiale (RCU), popolato con circa 43 milioni di punti di prelievo.

Da luglio 2013 il SII assicura la gestione ufficiale, certificata e normalizzata, dello scambio dei flussi informativi con i dati necessari per gli approvvigionamenti di energia, sulla borsa elettrica, e per il conseguente bilanciamento su rete tra distributori, utenti del dispacciamento e Terna.

A tal fine il SII gestisce, mensilmente, circa 267 pratiche inerenti le anagrafiche di circa 10,3 milioni di Punti di prelievo serviti nel mercato libero e in salvaguardia.

Per l'aggiornamento mensile del RCU sono, inoltre,

gestite anche 122 pratiche mensili, relative a circa 26,2 milioni di punti serviti in maggior tutela e a circa 6,5 milioni di punti di prelievo non alimentati.

Sono previste evoluzioni del Servizio Informativo Integrato?

L'art.22 del Decreto Legge 24 gennaio 2012 ha stabilito che il SII, "è finalizzato anche alla gestione delle informazioni relative ai consumi di energia elettrica e di gas dei clienti finali" e che la banca dati del SII (RCU) "raccolge, oltre alle informazioni sui punti di prelievo ed ai dati identificativi dei clienti finali, anche i dati sulle relative misure dei consumi di energia elettrica e di gas".

E' naturale infatti estendere le funzionalità del SII alla gestione di tali flussi in coerenza con la funzione di intermediazione fra gli operatori. I tempi e le modalità sono però da definire a valle del completamento della gestione dei processi già pianificati per il settore elettrico e in via di estensione anche per il settore del gas.