



OFFENES VERFAHREN FÜR DEN ERWERB VON PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI NUTZUNGSLIZENZEN FÜR EINE SOFTWARE FÜR LICENZE D'USO PER UN SOFTWARE PER UTILITIES ZUR VERWALTUNG DER UTILITIES PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ TÄTIGKEITEN IM BEREICH VERKAUF UND FÜR INERENTI LA VENDITA E LA GESTIONE DEI DIE VERWALTUNG DER ENDKUNDEN IM CLIENTI FINALI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DEI RAHMEN DER DIENSTE ELEKTRISCHE ENERGIE, ENERGIA ELETTRICA, GAS E DEL CALORE GAS UND WÄRME

OFFENES VERFAHREN
ÜBER EU SCHWELLE

PROCEDURA APERTA
SOPRA SOGLIA COMUNITARIA

MITTEILUNG N. 3

COMUNICAZIONE n. 3

Wir antworten anbei auf die uns bezüglich des im Betreff angeführten Verfahrens gestellten Fragen.

Rispondiamo in allegato ai quesiti postici in merito al procedimento in oggetto.

Mit Bezugnahme auf die unter Nr. 11 des Buchstaben A) des Art. 6 der Wettbewerbsbedingungen angeführte wirtschaftlich und finanzielle Voraussetzung wird zudem darauf hingewiesen, dass hierfür auch der Umsatz des Jahres 2012 herangezogen werden kann, auch wenn die entsprechende Bilanz noch nicht genehmigt wurde.

In merito al requisito di capacità economica e finanziaria indicato al n. 11. della lettera A) dell'art. 6 del Disciplinare di gara si precisa inoltre che a tale fine può essere utilizzato anche il fatturato dell'anno 2012 anche se il relativo bilancio non è ancora stato approvato.

ERSTRECKUNG DER ABGABEFRIST DER ANGEBOTE

PROROGA DEL TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE

Angesichts der Klärungen gemäß Anlage und um die größtmögliche Teilnahme am Verfahren zu gewährleisten, wird die ursprünglich für den 10.05.2013 12. Uhr festgesetzte Ausschlussfrist für die Abgabe der Angebote bis zum **17.05.2013 12.00 Uhr** verlängert. Die Öffnung der Angebote erfolgt am 21.05.2013 14.00 Uhr am Sitz der SEL AG in Bozen, Kanonikus Michael Gamper n. 9.

Alla luce delle precisazioni di cui all'allegato, al fine di consentire la più ampia partecipazione al procedimento in oggetto, il termine di presentazione delle offerte, fissato originariamente per il giorno 10.05.2013, ore 12.00, viene prorogato sino al giorno **17.05.2013, ore 12.00**. L'apertura delle offerte pervenute avverrà il giorno 21.05.2013, ore 14.00 presso la sede SEL SPA in Bolzano, via Canonico Michael Gamper n. 9.

Bozen, den 03.05.2013

Bolzano, 03.05.2013

Alessandro Girelli

Verfahrensverantwortlicher / Responsabile del Procedimento

SEL AG | SEL SPA

1-39100 Bozen | Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 9
I-39100 Bolzano | Via Canonico Michael Gamper 9
T +39 0471 060 700 | F +39 0471 060 703
info@sel.bz | sel@pecsel.bz
www.sel.bz

Mw.St.-, St.- und Eintragungsnummer im HR Bozen
P. IVA, C.F. e n. iscrizione nel Registro delle Imprese Bolzano
01710330216

Gesellschaftskapital
Capitale sociale
Euro 305.500.000,00
vkl. i.v.

Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung der Autonomen Provinz Bozen
Società soggetta a direzione e coordinamento della Provincia Autonoma di Bolzano

n	Capitolo	Paragrafo	Richieste secondo discipline di gara	Questiti	Risposte
1	2.1 - Gestione anagrafiche	2.1.1 - Gestione delle anagrafiche dei clienti finali, associazioni, consorzi, gruppi di acquisto e dispacchietti	e) Il sistema deve consentire la configurazione in autonomia dei campi obbligatori	Che cosa si intende con "configurare in autonomia?"	Significa poter gestire autonomamente, senza intervento del fornitore o costi aggiuntivi, in maniera agevole, flessibile ed efficiente quali campi devono risultare obbligatori per l'utente
2	2.1 - Gestione anagrafiche	2.1.1 - Gestione delle anagrafiche dei clienti finali, associazioni, consorzi, gruppi di acquisto e dispacchietti	j) Il sistema deve essere provvisto di integrazione con la centrale telefonica per l'apertura automatica del cruscotto informazioni cliente in base al numero telefonico registrato in anagrafica.	Che tipo di centrale telefonica/IVR si intende utilizzare?	La centrale telefonica/soluzione call center verrà cambiata nei prossimi mesi. Le interfacce comunque si basano su tecnologie standard come: • URL dinamico • API SOAP • Webservice
3	2.1 - Gestione anagrafiche	2.1.2 - Gestione delle anagrafiche contratti di fornitura con i clienti finali, associazioni, consorzi gruppi di acquisto e dispacchietti	d) Il sistema deve essere provvisto della possibilità di censire diverse modalità di rinnovo contrattuale	Che cosa si intende per "censire"?	Censire in questo contesto significa riconoscere dagli estremi contrattuali inseriti la tipologia di contratto, la scadenza e le modalità di rinnovo stesso per quindi gestire in maniera integrata, automatizzata, massiva e con possibilità di monitoraggio i rinnovi stessi.
4	2.2 - CRM	2.2.2 - Gestione richieste clienti finali. Richieste informazioni scritte, Reclami ecc	e) Il sistema deve essere provvisto di strumenti per la configurazione in autonomia dei campi da utilizzare e dei campi obbligatori per ogni pratica	Che cosa si intende con "configurazione in autonomia dei campi da utilizzare e dei campi obbligatori per ogni pratica"?	Significa poter gestire autonomamente, senza intervento del fornitore o costi aggiuntivi, in maniera agevole, flessibile ed efficiente quali campi devono risultare obbligatori per l'utente. Inoltre è necessario poter scegliere quali campi inserire nelle diverse pratiche, sia predefiniti che nuovi configurabili autonomamente.
5	2.2 - CRM	2.2.2 - Gestione richieste clienti finali. Richieste informazioni scritte, Reclami ecc	h) La gestione delle pratiche deve seguire un workflow parametrizzabile in autonomia.	Che cosa si intende con "la gestione delle pratiche deve seguire un workflow parametrizzabile in autonomia"?	Significa poter gestire autonomamente, senza intervento del fornitore o costi aggiuntivi, in maniera agevole, flessibile ed efficiente il workflow per ciascuna singola pratica.
6	2.3 - BILLING	2.3.1 - Gestione delle Tariffe	e) Il sistema deve consentire la gestione di ripartizioni e scaglioni, anche differenziati tra mercato regolato e libero; ripartizioni e scaglioni devono poter essere modificati nel tempo, al variare della normativa o delle esigenze della azienda	Questa logica (cioè la configurazione degli scaglioni e degli sconti) deve essere spedita per singolo consorzio e/7? se deve spingersi fino al singolo cliente o vale a livello di sistema?	Deve essere gestibile in maniera agevole, flessibile ed efficiente a livello di singolo cliente.
7	2.3 - BILLING	2.3.2 - Attività di bollettazione	e) Il sistema deve prevedere la fatturazione dei consumi a lettura con commutazione in acconto se non presente la lettura, ad acconto con commutazione a lettura se presente, solo a lettura, solo in acconto, a lettura + acconto	1) In caso di fatturazione sola lettura cosa deve fare il sistema in mancanza delle letture? 2) In caso di fatturazione solo in acconto cosa deve fare il sistema in presenza di letture? 3) Come si deve comportare in merito ai conguagli?	1. non deve fatturare se non trova le letture, deve dare un log di forniture scartate per assenza di lettura 2. deve ignorare le letture 3. se è presente una lettura precedente, non si pone il problema, se è presente un acconto, precedente, non conguaglia se fattura in acconto, mentre conguaglia se fattura a lettura 4. fatturazione lettura+acconto = nello stesso documento fiscale, un periodo a lettura e il successivo, privo di lettura, fino alla data limite della fattura, in acconto
8	2.3 - BILLING	2.3.2 - Attività di bollettazione	m) Il sistema deve garantire la cancellazione di una intera bollettazione errata in modo semplice (recovery).	Vale anche per le fatture confermate?, cioè con numero definitivo già assegnato?	Certamente sì.
9	2.3 - BILLING	2.3.2 - Attività di bollettazione	l) Il sistema deve gestire la stampa fatture massiva in formato elettronico compatibile con lo stampatore esterno.	Potremmo sapere qual è lo stampatore esterno?	Non ha rilevanza, dato che potenzialmente può cambiare rapidamente. L'interfaccia deve prevedere quindi alto grado di flessibilità e adattabilità.
10	2.3 - BILLING	2.3.3 - Attività di bollettazione	a) Das System muss die Verwaltung der einfachen, partiiellen oder kumulativen Einnahmen vorsehen.	Che cosa si intende per "incasso cumulativo"?	Incasso cumulativo = incasso di più documenti fiscali facenti capo ad un'unica anagrafica (x es. consorzio)
11	2.3 - BILLING	2.3.3 - Attività di bollettazione	l) Das System muss die Verwaltung von Erstattungen mittels Überweisungen, Schecks und Gutschriften auf der Rechnung oder Abrechnung vorsehen.	Che cosa si intende con "gestione dei rimborsi tramite assegni e accrediti in fattura"?	mediante emissione di assegno a favore del cliente, mediante accredito in fattura a scalare dalle fatture successive, con eventuali soglie di importo, parametrizzabili in autonomia dall'operatore
12	2.3 - BILLING	2.3.5 - Gestione del Credito (sollectio)	a) Die Interaktion zwischen Vertriebsgesellschaft und Kunde bei der Mahnverwaltung muss systemgebunden aufzeichnet und historisiert werden, wobei die Möglichkeit gegeben sein muss, Fortschritte auszuwählen, die eventuelle nachfolgende Aktionen blockieren oder freigeben.	Che cosa si intende con "con la possibilità di selezionare stati di avanzamento che bloccino o autorizzino eventuali azioni successive"?	definire stati del cliente o della sua "vita" che sono/non sono sollecitabili in funzione di eventi predefiniti
13	2.3 - BILLING	2.3.5 - Gestione del Credito (sollectio)	b) Das System muss verschiedene Funktionalitäten für automatische Mahnungen vorsehen, die je nach Erfordernissen des SEL-Personals selbstständig parametrisierbar sind.	Quali potrebbero essere le esigenze del personale di SEL?	le esigenze non possono essere definite e priori, possono variare nel tempo, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, possibilità di designare un work-flow dei solleciti diverso per diverse tipologie di clienti (quanti farne, come farli, a chi si a chi no)
14	2.3 - BILLING	2.3.6 - Gestione Morosità	c) Die offenen Massenforderungen müssen ins CRM integriert werden und dem gleichen Workflow folgen.	Da quale sistema/funzione arrivano le richieste massive?	La domanda non è chiara, o meglio la risposta è nel punto b) precedente.
15	2.7 - RATEO			Avremmo necessità di maggiori dettagli su tutto il capitolo del Rateo	abbiamo la necessità di un programma che ci consenta di effettuare le chiusure di bilancio, sia in modalità Contabilità generale che in modalità contabilità analitica, sia annuali, che trimestrali che mensili, con letture e tariffe a sistema e con letture e tariffe differenti (proiezioni)

n	Kapitel	Arbeits	Anforderung laut Wettbewerbsbedingungen	Fragen	Antworten
1	2.1. Stammdatenverwaltung	2.1.1 Stammdatenverwaltung von Endkunden, Verbänden, Genossenschaften, Kaufgruppen und Blankzweitsverantwortlichen.	e) Das System muss die selbstständige Konfiguration der Pflichtfelder ermöglichen.	Was versteht man unter "selbstständige Konfiguration?"	Es bedeutet, ohne Eingriff des Lieferanten und ohne Zusatzkosten, autonom, leicht, flexibel und effizient verwalten zu können, welche Felder für den Benutzer verpflichtend sind.
2	2.1. Stammdatenverwaltung	2.1.1 Stammdatenverwaltung von Endkunden, Verbänden, Genossenschaften, Kaufgruppen und Blankzweitsverantwortlichen.	j) Das System muss für das automatische Anlegen einer Kundeninformationstafel auf Grundlage der in den Stammdaten registrierten Telefonnummern in die Telefonzentrale eingebunden sein.	Welche Art von Telefonzentrale/IVR beabsichtigt man zu verwenden?	Die Telefonzentrale/Call Center Lösung wird in den kommenden Monaten geändert. Die Schnittstellen basieren jedenfalls auf Standardtechnologien wie: <ul style="list-style-type: none"> • URL dynamisch • API SOAP • Webservices
3	2.1. Stammdatenverwaltung	2.1.2 Stammdatenverwaltung von mit Endkunden, Genossenschaften, Kaufgruppen und Blankzweitsverantwortlichen abgeschlossenen Lieferverträgen	d) Das System muss verschiedene Modalitäten zur Erfassung von Vertragsverlängerungen ermöglichen.	Was versteht man unter "Erfassung"?	Erfassung bedeutet in diesem Zusammenhang aufgrund der eingegebenen Vertragsdaten, die Art des Vertrages, die Dauer und die Erneuerungmodalitäten derselben erkennen zu können um somit auf integrierte, automatisierte, massive Art und mit der Möglichkeit zur Überwachung dieselben Erneuerung verwalten zu können.
4	2.2 - CRM	2.2.2 Verwaltung von Endkundenanfragen, schriftlichen Anfragen, Reklamationen usw.	e) Das System muss über Instrumente zur selbstständigen Konfiguration der einzelnen Verfahren betreffenden Felder und Pflichtfelder verfügen.	Was versteht man unter "selbstständiger Konfiguration der zu verwendenden Felder und der Pflichtfelder für die einzelnen Verfahren"?	Dies bedeutet, ohne Eingriff des Lieferanten und ohne Zusatzkosten, autonom, leicht und effizient verwalten zu können, welche Felder für den Nutzer obligatorisch sind. Zudem ist es notwendig, die in den einzelnen Akten einzufließenden Felder, sowohl die vorgegebenen als auch die neuen, autonom konfigurierbaren, wählen zu können.
5	2.2 - CRM	2.2.2 Verwaltung von Endkundenanfragen, schriftlichen Anfragen, Reklamationen usw.	h) Die Aktenverwaltung muss einem selbstständig parametrisierbaren Workflow folgen.	Was versteht man unter "die Aktenverwaltung muss einem selbstständig parametrisierten Workflow folgen"?	Es bedeutet, dass ohne Eingriff des Lieferanten und ohne Zusatzkosten, autonom, leicht, flexibel und effizient der Workflow für die einzelnen Akten verwalten zu können.
6	2.3 - BILLING	2.3.1 - Tarifverwaltung	e) Das System muss Aufteilungen und Staffellungen verwalten können, auch differenziert für regulierten und freien Markt. Aufteilungen und Staffellungen müssen ferner später, bei Normenvariationen oder geänderten Betriebsanforderungen geändert werden können.	Muss diese Logik (d.h. die Konfiguration der Staffellungen und Scont) für jedes einzelne Konsortium spezialisiert sein, oder müsse es bis zum einzelnen Kunden reichen oder gilt es auf Systemebene?	Es muss leicht, flexibel und effizient auf Ebene der einzelnen Kunden verwaltet werden können.
7	2.3 - BILLING	2.3.2 - Abrechnungsstellung	e) Das System muss die Fakturierung des abgelesenen Verbrauchs mit Umwandlung in Akontofakturierung bei mangelnder Ableitung vorsehen, die Akontofakturierung mit Umwandlung in Abrechnungsfakturierung falls gegeben, nur mit Ableitung, nur als Konto, mit Ableitung und Akonto.	1) Im Falle der nur Rechnungen aufgrund der reinen Ableitung was muss das System im Falle der ausstehenden Ableitung tun? 2) Im Falle reiner Akonto-Rechnungen was muss das System im Falle des Vorhandenseins der vorgenannten Ableitungen tun? 3) Wie muss es sich bezüglich etwaiger Ausgleichszahlungen verhalten?	1. es darf nicht fakturiert werden, wenn keine Ableitung gefunden wird, es muss ein log für Lieferungen geben, welche aufgrund fehlender Ableitungen verworfen wurden. 2. Die Ableitung muss ignoriert werden. 3. wenn eine vorherige Ableitung vorhanden ist, stellt sich das Problem nicht; wenn ein, vorheriges Akonto vorhanden ist, wird nicht ausgeglichen, wenn es sich um eine Akontorechnung handelt, während es ausgeglichen wird, falls es sich um eine Rechnung aufgrund einer Ableitung handelt.
8	2.3 - BILLING	2.3.2 - Abrechnungsstellung	m) Das System muss die umfassende Löschung einer falsch resultierten Abrechnungsstellung gewährleisten (Recovery).	Gilt dies auch für die bestätigten Rechnungen, d.h. mit einer bereits zugewiesenen definitiven Nummer?	Selbstverständlich ja.
9	2.3 - BILLING	2.3.2 - Abrechnungsstellung	o) Das System muss den serienmäßigen Ausdruck in einem mit dem externen Drucker kompatiblen elektronischen Format verwalten können.	Können wir erfahren, wer der externe Drucker ist?	Dies ist nicht von Bedeutung, da er rasch wechseln kann. Das Interface muss daher einen hohen Grad an Flexibilität und Zuverlässigkeit vorsehen.
10	2.3 - BILLING	2.3.3 Inkassoverwaltung	a) Das System muss die Verwaltung der einfachen, partiellen oder kumulativen Einnahmen vorsehen.	Was versteht man unter kumulativen Einnahmen?	Kumulativer Inkasso = Inkasso von mehreren Steuerdokumenten welche auf eine einzige Adresse (z.B. ein Konsortium) lauten.
11	2.3 - BILLING	2.3.3 Inkassoverwaltung	i) Das System muss die Verwaltung von Erstattungen mittels Überweisungen, Schecks und Gutschriften auf der Rechnung oder Abrechnung vorsehen.	Was versteht man unter Verwaltung von Erstattungen mittels Überweisungen, Schecks und Gutschriften auf der Rechnung?	Mittels Ausstellung eines Schecks zugunsten des Kunden, mittels Gutschrift in der Rechnung zur Verrechnung in den folgenden Rechnungen, mit etwaigen Betragsgrenzen, welche vom Sachbearbeiter autonom festgelegt werden können.
12	2.3 - BILLING	2.3.5 - Kreditmanagement (Mahnung)	a) Die Interaktion zwischen Vertriebsgesellschaft und Kunde bei der Mahnverwaltung muss systemgebunden aufgeteilt und historisiert werden, wobei die Möglichkeit gegeben sein muss, Fortschritte auszuwählen, die eventuelle nachfolgende Aktionen blockieren oder freigeben.	Was versteht man unter "Möglichkeit, Fortschritte auszuwählen, die eventuelle nachfolgende Aktionen blockieren oder freigeben"?	Den Status der Kunden oder seines "Lebens" festlegen, welche auf Grund von festgesetzten Ereignissen abgerufen werden können.
13	2.3 - BILLING	2.3.5 - Kreditmanagement (Mahnung)	b) Das System muss verschiedene Funktionalitäten für automatische Mahnungen vorsehen, die je nach Erfordernissen des SEL-Personals selbstständig parametrisierbar sind.	Welche könnten die Erfordernisse des Personals der SEL sein?	Die Erfordernisse können nicht im Vorhinein festgelegt werden, sie können sich mit der Zeit verändern, lediglich beispielhaft und in nicht erschöpfender Weise kann die Möglichkeit ein für jede Art von Kunden verschiedenen work-flow der Mahnungen (welche sind vorzunehmen, wie sind sie durchzuführen, an wen schon und an wen nicht) zu zeichnen, angeführt werden.
14	2.3 - BILLING	2.3.6 - Verzugsmanagement	c) Die offenen Massenforderungen müssen ins CRM integriert werden und dem gleichen Workflow folgen.	Von welchem System / welcher Funktion stammen die Massenforderungen?	Die Frage ist nicht klar, oder besser ist im vorhergehenden Punkt b) enthalten.
15	2.7 - RATEO			Wir würden weiter Details bezüglich des gesamten Kapitels Rateo benötigen.	wir benötigen ein Programm, welches uns erlaubt, die Bilanzabschlüsse, sowohl in der Modalität Allgemeine Buchhaltung als auch in der Modalität detaillierte Buchhaltung, sowohl jährlich als auch trimestral und monatlich, mit Ableitungen und Tarifen laut System und mit differenzierten Ableitungen und Tarifen (Voranschau) durchzuführen.