GARA SOPRA SOGLIA DI RILIEVO COMUNITARIO SVOLTA IN MODALITA' TELEMATICA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO FULL SERVICE DI RISCUOTITRICI AUTOMATICHE E DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO ON LINE

Sommario

Premessa....1
1. Oggetto....2
1.1 Modello di funzionamento....3
2. Il Servizio....4
2.1 Caratteristiche generali dei prodotti....4
2.2 Requisiti minimi delle riscuotitrici automatiche e dei connessi servizi....6
2.3 Oneri a carico dell'Ulss n. 7....11
2.4 Responsabile di fornitura....11
2.5 Reportistica di servizio....12
3. Formazione....12
4. Call Center....12
5. Sopravvenuta disponibilità di convenzioni Consip o di gare regionali....13
6. Visite e verifiche....13
7. Customer Satisfaction....13
8. Gestione degli inadempimenti....13
9. Gestione dei reclami....14
9.1 SLA e PENALITÀ....14
10. Appendici al Capitolato Speciale d'Appalto....15

Premessa

La Ulss n. 7 "Pedemontana" bandisce la presente gara quale azienda scaturita dalla fusione intervenuta il 1/1/2017 tra le due ex Ulss n. 4 di Thiene ed ex Ulss n. 3, di Bassano del Grappa.
Gli ambiti territoriali delle due ex aziende sono di seguito individuati rispettivamente come distretto n. 2 (ex Ulss n. 4) e distretto n. 1 (ex Ulss n. 3.)
Entrambe le ex aziende, oggi fuse, hanno da tempo esternalizzato il servizio di cui alla presente gara: oggi il servizio risulta erogato da fornitori diversi e con diversi standard di servizio.
Ad esempio, il pagamento on line è al momento presente solo nell'attuale distretto n. 2.
Scopo della presente gara è quindi individuare un unico fornitore, per tutta l'Ulss n. 7 con standard di servizio uniformi, che subentrerà ai contratti in essere in fase di chiusura / proroga tecnica.
Nel corso del capitolato sarà precisato quando le specifiche tecniche si riferiscono al distretto n. 1 o al distretto n. 2, se ciò è necessario a causa di differenze tecniche od a peculiarità di altra natura (es: differenze organizzative o diversità di dotazioni informatiche o tecnologiche).
Quando nulla è detto a riguardo, le specifiche si riferiscono all'intera Ulss n. 7

1. Oggetto

Oggetto del presente documento è la disciplina dell'affidamento del **servizio di noleggio full service di riscuotitrici automatiche e servizio di pagamento on line.**

La procedura di gara in esame è stata autorizzata, con prescrizioni, puntualmente recepite nel presente capitolato, nel corso della seduta della C.R.I.T.E. (Commissione Regionale per l'Investimento in tecnologia ed edilizia) in data 21 marzo 2017 con nota prot. 20966 del 24/3, ns. prot. 26205E/2017.

La fornitura è in lotto **unico** ed indivisibile. Ciò è motivato dal fatto che, pur trattandosi di canali di servizio all'utenza differenti, le dotazioni tecnologiche alla base e i software coinvolti si prestano ad una gestione unitaria, che Ulss n. 7 ha interesse, data la rilevanza economica della transazioni implicate, che venga gestita dal medesimo fornitore.

La finalità del servizio consiste nell'offrire ai cittadini che usufruiscono di servizi a pagamento (ticket o tariffe) di Ulss n. 7, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- chi deve effettuare visite o controlli o esami diagnostici o terapie presso gli ambulatori ed i servizi, ospedalieri o territoriali, ed è in possesso della documentazione di pagamento rilasciata dal Centro Unico di Prenotazione (CUP);
- chi viene dimesso dal Pronto Soccorso in Codice Bianco;
- chi ha effettuato prestazioni in libera professione e deve pagare la prestazione;
- coloro che hanno chiesto il rilascio di cartelle cliniche e referti che implicano il pagamento di un ticket;
- altre similari ipotesi;

una modalità veloce ed automatica, alternativa/integrativa alla possibilità di pagare la quota dovuta per tali prestazioni e servizi, allo sportello con presenza fisica di operatore.

Tale modalità è particolarmente idonea a fornire, in continuità, il servizio di pagamento, che copre anche quelle fasce orarie in cui gli sportelli per la riscossione non risultano aperti.
La modalità on line consente, ulteriormente, di liberare l'utente anche dalla necessità di recarsi presso le strutture aziendali.

A tal fine sia le riscuotitrici che la modalità di pagamento on line offerte in gara, dovranno garantire una funzionalità h 24, 365(6) gg./anno festivi e fascie serali/notturne incluse.

Elementi distintivi che verranno premiati in sede di valutazione del servizio offerto saranno:

1. la sicurezza delle riscuotitrici proposte e dei servizi correlati: in considerazione del fatto che le riscuotitrici possono essere collocate, oltre che in ambienti ospedalieri, frequentati in continuo dal personale aziendale, anche presso servizi territoriali, che non funzionano h24 e che pertanto sono più esposti a rischi di furti o danneggiamenti;
2. la garanzia di idonea copertura assicurativa riguardo alla quale verranno attentamente considerate l'esistenza di eventuali tetti o limitazioni alle coperture offerte. Ai fini del contenimento del premio assicurativo, si valuteranno anche soluzioni come il ricorso a sistemi di macchiatura delle banconote o a collegamenti on line alle forze dell'ordine o altri sistemi proposti dagli operatori economici;
3. il servizio di prelievo e trasporto valori, che rappresenta un'importante voce di costo del service, non sempre attentamente curato dalle aziende fornitrici dei servizi, in

particolare per le mettitrici che ammettono come pagamenti anche il contante.

1.1 Modello di funzionamento

Nel seguito sono descritte le macro-fasi del modello di funzionamento, dettagliate nel prosieguo del documento.
Il service richiesto, è comprensivo dei macro-servizi di seguito elencati:

1. Consegna, installazione, collaudo e ritiro a fine gara delle riscuotitrici a noleggio;
2. Fornitura di un servizio di pagamento on line;
3. Interfacciamento con i software aziendali di contabilità e di prestazioni sanitarie;
4. Manutenzione full risk;
5. Servizio di telemonitoraggio e assistenza tecnica del servizio on line;
6. Servizio di prelievo e trasporto degli incassi;
7. Rendicontazione degli incassi;
8. Predisposizione annuale del Conto Giudiziale quale Agente Contabile Esterno;
9. Fornitura del materiale di consumo;
10. Call center;
11. Assicurazione;
12. Reportistica.

La logica alla base del servizio in appalto prevede, in estrema sintesi, che il software delle riscuotitrici automatiche e del servizio di pagamento on line:

- aggancino un episodio (ovvero i servizi a pagamento sopradescritti) gestito dal software aziendale. N.B: i software in uso presso il Distretto n. 1 (Bassano del Grappa) e quello in uso presso il Distretto n. 2 (Thiene-Schio) sono differenti per la parte sanitaria, mentre sono identici per quella contabile-finanziaria. Vedasi allegato “Specifiche di interfaccia”;
- abbini allo stesso un pagamento effettuato sulla cassa fisica o on line, al quale sarà attribuito un codice univoco di identificazione;
- chiuda contabilmente l’episodio sul software aziendale dell’ULSS (vedasi allegato “Specifiche di interfaccia”).

N.B.: Solo a fronte dell’evidenza contabile della chiusura dell’operazione il servizio si dà per completato. In tutti gli altri casi in cui sorgesse un problema, il servizio dovrà prevedere, con sistemi automatici e/o con interventi a distanza o al limite anche on-site, un’adeguata e soddisfacente soluzione.

Quanto al servizio di **pagamento on line** (allo stato attivo sul solo distretto n. 2) dovrà garantire la possibilità di effettuare il pagamento dei ticket/servizi, come sopra descritti, direttamente con accesso dell’utente al WEB (il portale delle Stazione Appaltanti avrà un link di connessione al portale di servizi pagamento “sportelli self-service”; vedasi allegato “Specifiche di interfaccia”), cioè attraverso il canale WEB/”Pagamenti On Line”.

Le maschere di interfaccia utente on line dovranno essere simili a quelle disponibili sulle tipologie di riscuotitrici automatiche offerte. La ricevuta di pagamento (con format concordato simile a quello per le casse) dovrà essere scaricabile e stampabile dall’utente, il quale potrà effettuare i pagamenti con Carta di Credito, Bancomat, Carte Prepagate.

N.B.: Questa modalità di servizio è da ritenersi, per quanto riguarda il servizio richiesto e

le specifiche tecniche, assimilabile a quanto si dirà, nel prosieguo del presente capitolato, a proposito delle riscuotitrici abilitate al pagamento tramite moneta elettronica.

Le tipologie di **riscuotitrici automatiche** da fornire per la presente gara sono suddivise in:

- Riscuotitrici automatiche abilitate al pagamento **con carta elettronica** (bancomat, carta di credito, carte prepagate) **e contanti**, per un totale di **n. 7 (sette) riscuotitrici**;
- Riscuotitrici automatiche abilitate al **solo pagamento con carta elettronica**, per un totale di **n. 13 (tredici) riscuotitrici**.

Le riscuotitrici saranno destinate presso le varie sedi aziendali di seguito elencate, nelle seguenti quantità e tipologie:

Ulss n°	Riscuotitrici abilitate al pagamento con carta elettronica e contanti	Riscuotitrici abilitate al solo pagamento con carta elettronica
Distretto n. 1 – Bassano/Asiago	4	7
Distretto n. 2 – Thiene/schio	3	6
totale	7	13

Per il dettaglio della attuale dislocazione delle casse automatiche, con relativa ubicazione, frequenza prelievi/giacenza anno 2015, vedasi l'allegata tabella "Ubicazioni+Giacenza".

2. Il Servizio

Il Servizio di cui alla presente dovrà rispettare, pena l'esclusione dalla procedura, i requisiti minimi di seguito descritti, nel pieno rispetto dei livelli di servizio ivi definiti pena, in caso di mancato adempimento, l'applicazione delle penali di cui al Contratto e l'eventuale risoluzione dello stesso.

2.1 Caratteristiche generali dei prodotti

I prodotti oggetto della presente fornitura devono essere conformi alle normative vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, all'importazione e all'immissione in commercio e dovranno rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta.
L'adeguamento ad eventuali normative che sopravvenissero in corso di esecuzione di contratto, è a carico della ditta aggiudicataria senza oneri Ulss n. 7 destinataria del servizio.

I prodotti offerti dovranno in particolare essere conformi alle norme di sicurezza C.E.I. o altre norme internazionali ufficialmente riconosciute sulla sicurezza elettrica ed elettronica. Le apparecchiature e i componenti di sicurezza dovranno possedere il marchio CE ed essere corredati da dichiarazione CE in italiano o munita di traduzione in italiano. Ogni apparecchiatura dovrà recare, in modo leggibile ed indelebile, almeno le seguenti indicazioni: nome del fabbricante e suo indirizzo, marcatura CE, numero di serie e anno di costruzione.

Ogni apparecchiatura dovrà essere accompagnata da un libretto di istruzioni per l'uso in lingua italiana, o sua traduzione.

Nel caso che le apparecchiature possano creare emissioni elettromagnetiche o il loro funzionamento possa essere alterato da disturbi elettromagnetici, dovranno rispondere ai requisiti previsti dall'art. 4 del D.Lgs. 615/1996.
Le apparecchiature dovranno inoltre soddisfare tutti i requisiti di sicurezza previsti dalle leggi vigenti e dalle norme di buona tecnica ed al momento dell'installazione la ditta aggiudicataria dovrà rilasciare una dichiarazione di rispondenza al D.P.R. 547/1955 e norme collegate.

Le riscuotitrici devono essere dotate di sistemi di ultima generazione, con configurazione hardware e software più recente, in grado di garantire la massima affidabilità del servizio nonché l'acquisizione e l'archiviazione di tutte le informazioni relative agli incassi, resi, versamenti, ecc.

L'interfaccia utente dovrà essere gradevole, intuitiva e multimediale, in grado di ridurre al minimo le operazioni che l'utente deve compiere per il pagamento.

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare la presenza sulla postazione di chiare istruzioni e indicazioni per l'utilizzo da parte dell'utente e l'installazione di adeguata cartellonistica che renda identificabile l'ubicazione della macchina.

Le macchine, complete di tutti gli accessori necessari all'idoneo uso e rispondenti ai requisiti minimi previsti dal presente capitolato vanno fornite, installate e rese perfettamente funzionanti presso i locali che Ulss n. 7 beneficiaria del servizio provvederà a confermare in sede di esecuzione contrattuale; in questa fase vedasi gli allegati "Ubicazioni+Giacenze" predisposto sulla base delle ubicazioni attuali.

La ditta aggiudicataria dovrà, comunque, impegnarsi a garantire eventuali spostamenti e/o sostituzione di tipologia di macchina (cioè da moneta elettronica a moneta elettronica e contanti e viceversa) e la successiva reinstallazione delle apparecchiature all'interno dello stesso edificio o da un edificio all'altro, qualora Ulss n. 7 ne abbia necessità e senza alcun onere a carico della stessa fino a n. 4 (quattro) spostamenti per tutta la durata del contratto. **In sede di offerta va quotato il costo per ogni ulteriore spostamento/sostituzione oltre il quarto, che dovrà essere mantenuto fermo per l'intera durata del contratto**.
Tale costo opzionale non sarà oggetto di valutazione dell'offerta e dovrà essere indicato separatamente solo nel "Modello Dettaglio Offerta" nei tempi e nei modi specificati nei "Disciplinare di gara" e nel "Disciplinare Telematico".

In particolare si precisa che dopo 6 (sei) mesi di servizio, l'Ulss n. 7 farà una valutazione, anche in base ai report di cui ai successivi punti, circa le tipologie di macchine installate ed il loro utilizzo. La ditta aggiudicataria si impegna a cambiare tipologia di macchina da carta elettronica e contanti a solo carta elettronica e viceversa ai prezzi aggiudicati in gara, per quanto riguarda il canone mensile, e al costo opzionale di sostituzione per quanto riguarda i costi della logistica che dovrà essere indicato nell'integrazione dell'offerta nel "Modello Dettaglio Offerta".

2.2 Requisiti minimi delle riscuotitrici automatiche e dei connessi servizi

L'Operatore economico, pena l'esclusione dalla procedura, ai fini della corretta esecuzione del Servizio, dovrà rispettare i requisiti minimi e di conformità di seguito illustrate per le riscuotitrici automatiche e per i servizi .
Resta inteso che le ditte concorrenti potranno offrire, in gara, modelli di riscuotitrici con caratteristiche migliorative o equivalenti, purché corredati dell'istruttoria richiesta dall'art. 68 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e/o migliorie nei servizi.

Hardware	DESCRIZIONE CARATTERISTICA – REQUISITI MINIMI
Funzionamento	**ON LINE**. È la modalità base di funzionamento ordinaria richiesta. Nel dettaglio vedasi l'allegato "Specifiche di interfaccia" **STAND ALONE**: garantisce il funzionamento anche in caso di linea guasta o interrotta (vedasi l'allegato "Specifiche di interfaccia")
Caratteristiche strutturali	• armadio di sicurezza antiscasso in lamiera d'acciaio spessore minimo 3 mm; • corpo protetto contro corrosione; • chiusura a chiave e combinazione oppure chiave di accesso + chiave di sicurezza o equivalenti (sempre a doppio sistema) • zone interne contenenti denaro con serrature • interruttore generale • sistema di ventilazione forzata • gestione da remoto di procedure di accesso, manutenzione, controllo gestionale e tecnico, in grado di ricevere lo stato dell'apparecchiatura, gli allarmi • operatività –20°C/+50°c e 95% umidità • presenza di targhetta identificativa, indelebile, fissata in modo evidente sulla riscuotitrice così che risulti facilmente individuabile al fine di agevolare l'identificazione della singola macchina per l'eventuale assistenza tecnica • (opzionale) predisposto per l'ancoraggio al pavimento • (opzionale) vernici e materiali ecocompatibili
Design	studiato per consentire il pagamento ad utenti diversamente abili, nel rispetto della normativa vigente in materia (D.M. 236/1989)
Unità di elaborazione	Caratteristiche tecniche minime: • tecnologia INTEL • completo di scheda di rete • con processore xeon, • Intel® Xeon® E3-1225v3 con scheda grafica Intel HD P4600 (3,2 GHz, 8 MB di cache, 4 core) • scheda grafica Intel® HD P4600 • RAM senza buffer ECC DDR3 a 1.600 MHz da 4 GB (2 x 2 GB) • disco SDD da 2TB • 1 porta ethernet • protocollo TCP/IP • router a quattro porte con modem verso ADSL • gestione linea telefonica per Pos/moneta elettronica Tale postazione deve prevedere un ups interno per garantire una minima continuità ≥ 2h. Deve supportare i circuiti di pagamento SEPA. **L'integrazione con i software aziendali di ogni Distretto dellìULSS (vedasi l'allegato "Specifiche di interfaccia") deve essere garantita e a totale carico della ditta aggiudicataria.**
Specifiche di	Il SERVER sarà virtualizzato su piattaforma VMWARE: licenza VMWARE, RAM

Interfaccia tramite SERVER (gateway) - (vedasi l'allegato "Specifiche di interfaccia")	AGGIUNTIVA a carico della ditta aggiudicataria; Il SERVER sarà gestito in Business Continuity (BC) da Area Sistemistica del Servizio Risorse Informatiche (SRI): costo BC a carico ditta aggiudicataria (assistenza H24, interventi cura Fornitori di SRI). **I costi annui stimati dall'Ulss a carico della ditta aggiudicataria, comprensivo di licenza, ram, manutenzione preventiva e correttiva, reperibilità, ecc., è pari a €uro 5.000,00= (cinquemila) per il Distretto 2 di Thiene ed è pari a €uro 5.000,00= (cinquemila) per il Distretto 1 di Bassano.** In alternativa, le ditte concorrenti possono offrire soluzioni di interfaccia web server per sportello Self Service DIRETTA, dettagliando la propria proposta nell'offerta tecnica e fornendo equivalenti funzioni/caratteristiche a livello prestazionale in termini di funzionalità, sicurezza, affidabilità.
Piano d'appoggio per carte e documenti	Contestuale alla macchina o anche separato dalla stessa, va previsto un piano di appoggio ove appoggiare documenti, carte per agevolare l'utente in fase di pagamento
Monitor	• Monitor utente/operatore, LDC TFT, minimo 12", touch screen, intuitivo e di facile accesso, per interattività con l'utente • Videate disponibili in più lingue • Funzione guida utente
Tastiera	Tastiera protetta o, in alternativa, tastiera virtuale alfanumerica che consenta l'eventuale digitazione da parte dell'utente dei dati necessari al pagamento
Lettore codice a barre	Lettore di codice a barre, ad inserimento/ad appoggio del foglio di prenotazione in formato A4, con guida per facilitare la centratura della lettura del codice a barre stesso
Stampante per ricevute	• Stampante di ricevute, fatture e scontrini fiscali in duplice copia con taglierina incorporata ed alimentatore degli scontrini con capacità di almeno 800 ricevute per rotolo. • La stampante dovrà riportare sulla ricevuta/fattura di pagamento le seguenti informazioni minime: ◦ Intestazione dell'Ente che emette il documento; ◦ Dati paziente; ◦ Tipologia prestazione pagata; ◦ Numero riscuotitrice automatica; ◦ Numero ricevuta progressivo interno; ◦ Importo pagato; ◦ Data e ora del pagamento; ◦ Altri dati aggiuntivi a seconda della tipologia di pagamento che avverrà attraverso l'utilizzo della riscuotitrice.
Sistema di sicurezza	Sistemi di sicurezza a più livelli con allarmi antiscasso/apertura porte, oppure attraverso sistemi di macchiatura delle banconote o a collegamenti on line alle forze dell'ordine o altri sistemi
Pagamenti	• La macchina consente pagamenti mediante: ◦ banconote ◦ monete ◦ moneta elettronica ◦ carta di credito • La macchina emette resti mediante: ◦ banconote ◦ monete • La macchina emette scontrino in caso di mancata erogazione resto per ottenere dalle casse con personale, quanto spettante all'utente. Nel caso di non emissione dello scontrino (es: fine nastro, monete/banconote incastrate/bloccate) dovrà essere prevista apposita procedura di rimborso
Dispositivo	6 diversi tagli moneta

accetta monete	
Dispositivo resto monete	• Più cassetti • (opzione: ricircolo monete accettate per erogazione resto)
Dispositivo lettore banconote	• TAGLI: 5, 10, 20, 50, 100, 200 EURO nei 4 versi • precassa da 15 banconote • cassa da 1000 pz con dispositivo di autochiusura
Dispositivo resto banconote	Almeno 1 taglio (5 euro)
Dispositivo lettore carte	Consente anche la lettura di carte : ◦ con banda magnetica ◦ con chip integrato Circuiti almeno: Bancomat, Visa, Mastercard, Maestro e Bancoposta
Dispositivo POS	• Conforme alle normative Microcircuito e PCI PED dei circuiti bancari; • Specifiche internazionali EM, VISA
Sistema di continuità	Sistema di continuità in grado al minimo di consentire la chiusura dell'operazione in corso in caso di interruzione elettrica
Funzione annullo operazione	Gestione del "pentimento" con interruzione procedura. In caso di annullo il sistema consente la restituzione delle banconote inserite dall'utente

software	**DESCRIZIONE CARATTERISTICA – REQUISITI MINIMI**
Compatibilità	Il fornitore entro 60 gg. dall'aggiudicazione, dovrà aver sviluppato, implementato ed installato, con costi a proprio carico, l'interconnessione ai software aziendali dei due Distretti dell'Ulss n. 7 (vedasi l'allegato "Specifiche di interfaccia") comprensivi delle attività e dei costi verso i fornitori degli applicativi CUP-CASSA Aziendali (costo TOTALE dell' interfacciamento)
Funzioni	• riscontro pagamenti con un format concordato con l'Ulss n. 7; • aggiornamento posizione debitoria sul sistema aziendale; • garantire il pagamento sia mediante bar code che tessera che digitazione codici • reportistica: ◦ copia della gestione contabile che viene allegata ad ogni versamento; ◦ con cadenza bimestrale, adeguata documentazione idonea a dimostrare la gestione contabile, di ogni singolo apparecchio, relativa al periodo; ◦ con cadenza annuale, prospetto riepilogativo che evidenzi le giacenze di inizio anno, gli incassi e i versamenti mensili e le giacenze di fine anno.
Aggiornamenti software	La macchina consente aggiornamenti/modifiche del software ed adeguamenti in caso di cambio di normative sanitarie o fiscali, che saranno effettuati a totale carico della ditta aggiudicataria. In particolare la ditta aggiudicataria dovrà garantire tempestivamente l'adeguamento del lettore banconote a nuovi tagli, senza costi aggiuntivi per l'Ulss n. 7

Servizio manutenzione preventiva	**DESCRIZIONE CARATTERISTICA – REQUISITI MINIMI**
Call center	• attivo h24 365(6) gg. l'anno mediante contatto telefonico • analizza il problema e propone soluzioni direttamente implementabili dal personale del Distretto utilizzatore • attiva l'assistenza tecnica • gestisce lo stato di avanzamento dell'intervento e fornisce feedback all'Ente
Servizi	• sostituzione carta ricevute, ecc.; sostituzione nastri; pulizie parti macchina, manutenzioni preventive, ecc.; il tutto va eseguito dal lunedì al sabato

	(compatibilmente agli orari di apertura della sede ove è ubicata la macchina) e preferibilmente al di fuori degli orari di maggior afflusso dell'utenza ovvero dalle ore 14:00 alle ore 8:00 del giorno successivo • predisposizione del calendario delle verifiche da parte della ditta aggiudicataria che va approvato dal Servizio Risorse Informatiche dell'Ulss (Piano Interventi) • trasmissione della copia dei rapportini delle manutenzioni preventive eseguite al Servizio Risorse Informatiche dell'Ulss • disponibilità, in sola consultazione, da parte dei Servizi Aziendali, di accedere, attraverso interfaccia web, ad una console di monitoraggio con descrizione dettagliata della lista delle riscuotitrici automatiche presenti, del loro stato, degli alert, degli errori, dell'indirizzo IP, della locazione e di altre informazioni disponibili per agevolare l'assistenza e la comprensione delle problematiche tecniche • presenza di targhetta identificativa fissata sulla riscuotitrice, al fine di agevolarne l'identificazione per l'assistenza tecnica

Servizio manutenzione correttiva	**DESCRIZIONE CARATTERISTICA – REQUISITI MINIMI**
Rete di assistenza	Sla risoluzione guasto: non superiore a 8 h con trasmissione al Servizio Risorse Informatiche dell'Ulss della copia dei rapportini delle manutenzioni correttive eseguite
Logistica ricambi	Sla di magazzino per fornitura ricambio: non superiore a 1 settimana Sla fornitura "muletto": per interventi correttivi superiori a 2 gg.

Servizio manutenzione straordinaria	**DESCRIZIONE CARATTERISTICA – REQUISITI MINIMI**
Atti vandalici o effrazioni	La ditta aggiudicataria ai fini del ripristino del funzionamento dell'apparato fornisce, se necessario, una macchina sostitutiva entro 2 gg. dall'evento

Servizio portavalori	**DESCRIZIONE CARATTERISTICA – REQUISITI MINIMI**
Ritiro moneta e banconote, trasporto valori e ricarica	Sla: A BISOGNO, rilevato automaticamente da remoto. Giri alternati su tutte le sedi di ubicazione delle macchine (vedasi allegati "Ubicazioni+Giacenza" per ogni Distretto dell'Ulss) Si svolgerà dal lunedì al sabato (compatibilmente agli orari di apertura della sede ove è ubicata la macchina) e preferibilmente al di fuori degli orari di maggior afflusso dell'utenza ovvero dalle ore 14:00 alle ore 8:00 del giorno successivo
Caratteristiche personale utilizzato in commessa	La ditta portavalori dovrà essere munita delle autorizzazioni necessarie per legge
Servizio Gestione Cassa e Informativo	Prevede: • il prelievo e il trasporto valori, • il versamento dell'importo prelevato sul conto corrente specifico dell'Ulss n. 7. **N.B.**: il versamento dell'incasso non potrà superare il giorno lavorativo seguente a quello dell'avvenuto prelievo

	• la fornitura del quadro informativo inerente la chiusura contabile che riepiloga i pagamenti effettuati suddivisi per tipologia di pagamento • il salvataggio su hard-disk dei dati di chiusura contabile • la stampa della quadratura della cassa che deve soddisfare la seguente equazione contabile: **importo incassato - resto erogato = netto da versare sul c/c specifico dell'Ulss n. 7** • con cadenza annuale, entro 60 giorni dalla chiusura dell'esercizio, deve essere predisposto e consegnato un prospetto che evidenzi l'importo in giacenza ad inizio anno, gli incassi e i versamenti mensili e la giacenza di fine anno, firmato del legale rappresentante

Servizi vari	**DESCRIZIONE CARATTERISTICA – REQUISITI MINIMI**
Consegna, installazione collaudo e ritiro	A carico fornitore
Materiali di consumo	il Fornitore assicurerà, di volta in volta, la fornitura di tutto il materiale di consumo necessario al regolare funzionamento delle casse automatiche senza alcun onere aggiuntivo a carico dell' Ulss n. 7.

POLIZZA ASSICURATIVA	
N° - DESCRIZIONE – REQUISITI MINIMI	
1	**Polizza furto:** coprirà il rimborso del denaro rubato fino ad un massimo di € 30.000,00 (trentamila euro) per apparecchiatura installata e per singolo evento: per evento va inteso al minimo: • furto dell'intera cassa automatica • furto con scasso • rapina del denaro a seguito di: ◦ furto con destrezza ◦ malore del portavalori ◦ infedeltà del dipendente o altro personale a qualsiasi titolo impiegato in commessa dalla ditta aggiudicataria
2	**Polizza danni:** coprirà il rimborso per danni conseguenti all'uso della macchina nei confronti di cose o persone fino alla concorrenza di € 1.000.000,00 (un milione di euro) per singolo evento per apparecchiatura installata
3	Va garantito inoltre il rimborso (con polizza o rimessa diretta da parte della ditta aggiudicataria) nelle seguenti, ulteriori ipotesi: • denaro mancante a seguito di guasto accidentale nel funzionamento dell'apparecchiatura, • erogazione di un resto superiore a quello dovuto, così come si rileva dal saldo fra il denaro giacente in cassa e quello rilevato dalla contabilità della stessa, • accettazione di denaro falso. In particolare, nel caso di mancata erogazione del resto all'utente, per guasto accidentale della macchina, la ditta concorrente, in fase di offerta, dovrà indicare le modalità operative di restituzione del denaro ed i relativi tempi che, comunque, non potranno essere superiori a 5 (cinque) giorni dalla segnalazione.

SPECIFICHE PER INTERFACCIAMENTO CON GESTIONALI AZIENDALI		
Distretto n. 2 (ex Ulss n. 4 – Thiene)		
Gestionale	**Marca**	**Ditta fornitrice**
CUP-CASSA vedasi allegato “Specifiche di interfaccia” Azienda Ulss n. 4	Trakcare	Intersystems Italia S.r.l.
Distretto n. 1 (Ulss n. 3 – Bassano)		
Gestionale	**Marca**	**Ditta fornitrice**
Servizio Incassi – integrazione CUP-Metropolis	Servizio Incassi- CUP-Insiel Mercato	Insiel Mercato S.p.A.

N.B.: Gli interfacciamenti, sia lato software di gestione casse automatiche sia lato software gestionali, sono a carico della ditta aggiudicataria. Vanno resi disponibili ed implementati entro e non oltre 60 giorni dall’aggiudicazione per ogni singolo Distretto dell’Ulss.

2.3 Oneri a carico dell’Ulss n. 7

Rimangono a carico di Ulss n. 7 gli/le:

1. adeguamenti ed opere strutturali, impiantistiche relative ai locali destinati ad accogliere le casse automatiche;
2. adeguamenti reti informatiche e predisposizione dei punti rete in ciascun sito per consentire i collegamenti con le casse;
3. prese elettriche;
4. predisposizioni linee telefoniche/punti rete LAN per il sistema POS.

2.4 Responsabile di fornitura

A partire dalla data di sottoscrizione del Contratto e per tutta la durata dello stesso, l’operatore economico dovrà mettere a disposizione un *Responsabile di fornitura* che dovrà svolgere le seguenti attività:

- implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire e coordinare tutto il team messo a disposizione dall’operatore economico;
- garantire l’efficienza dei processi lavorativi impiegati con conseguente rispetto dei tempi;
- essere il responsabile complessivo della fornitura dei servizi con poteri decisionali per la soluzione dei problemi operativi legati alla commessa o per la richiesta di chiarimenti o reclami/disservizi che potrebbero comportare anche l'irrogazione di penali contrattuali.

Requisiti minimi: esperienza di almeno 5 (cinque) anni nella gestione di clienti per tipologie di servizio similari a quella oggetto del presente affidamento.

2.5 Reportistica di servizio

A decorrere dall'invio dell'Ordinativo di Fornitura da parte di Ulss n. 7 e per tutta la durata della Contratto, fino alla data di emissione dell'ultima fattura emessa dall'Operatore economico, quest'ultimo sarà tenuto, pena il mancato pagamento della prestazione, a trasmettere all'Ulss n. 7 la reportistica di servizio contenente le informazioni di dettaglio sul servizio.
Le informazioni contenute nella Reportistica di servizio dovranno essere trasmesse in formato elettronico (foglio elettronico, quale a titolo esemplificativo e non esaustivo Microsoft Excel) con periodicità trimestrale. In particolare, ciascun record informativo (riga) dovrà corrispondere a ciascuna riscuotitrice ed indicare almeno le seguenti informazioni (ognuna corrispondente ad un campo informativo):

- Le prestazioni nel periodo di ogni riscuotitrice fornita, quali almeno:
  - Importo e tipologia delle prestazioni riscosse;
  - Eventuali fermi/malfunzionamenti con indicazione della data, ora inizio interruzione e data ed ora di fine interruzione, motivo dell'interruzione;
  - Importo totale resti non erogati;
- per il web: come per le riscuotitrici, salvo l'aspetto dei resti non erogati.

3. Formazione

L'Operatore economico dovrà prestare almeno 5 (cinque) giornate di formazione rivolte a personale dell'Ulss n. 7. Tali giornate, il cui costo è incluso nel prezzo contrattuale, saranno erogate presso la sede di Ulss n. 7 o presso altro luogo concordato fra le parti.

4. Call Center

L'Operatore economico, alla data di attivazione della Contratto e pena l'applicazione delle penali di cui alla Contratto stesso, dovrà avere avviato e reso operativo un servizio di Call Center, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata della Contratto, mediante la predisposizione di almeno:

- un numero di telefono fisso;
- un numero di telefono cellulare;
- un indirizzo di posta elettronica (e-mail).

In caso di mancato funzionamento di uno dei predetti strumenti, l'Operatore economico dovrà tempestivamente comunicare a Ulss n. 7 l'eventuale indisponibilità del servizio che, comunque, dovrà essere temporaneamente sostituito da altro idoneo recapito, aventi le medesime caratteristiche del servizio richiesto.
Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno, esclusi il sabato, la domenica e le festività nazionali, almeno dalle ore 8:30 alle ore 18:30.
Durante queste fasce orarie le chiamate effettuate dall'Ulss n. 7 devono essere ricevute da un operatore addetto, mentre dopo tali orari deve essere attiva una segreteria telefonica che registri le chiamate.
Il Call Center deve consentire a Ulss n. 7 di:

- segnalare guasti, blocchi, casse piene di moneta e non più funzionanti, ecc..
- richiedere chiarimenti sulle modalità e sulle tempistiche di servizio;
- inoltrare i reclami.

Il Call Center dovrà essere costantemente in contatto con il Responsabile del Servizio, al fine di trasmettere tempestivamente ogni segnalazione ed i reclami effettuati.

5. Sopravvenuta disponibilità di convenzioni Consip o di gare regionali

Ulss n. 7 si riserva di recedere dal contratto qualora si accertino la disponibilità di nuove convenzioni Consip o iniziative regionali.
Il recesso diverrà operativo previo invio di apposita comunicazione, e fissando un preavviso non inferiore ai 30 (trenta) giorni.
In caso di recesso verranno pagate al fornitore le prestazioni già eseguite.

6. Visite e verifiche

Per tutta la durata della Contratto Ulss n. 7, anche tramite terzi da essa incaricati, ha facoltà di effettuare unilaterali verifiche, anche a campione, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e nell'ulteriore documentazione contrattuale, al fine di accertare l'adempimento degli impegni assunti dall'Operatore economico.
L'Operatore economico dovrà, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.
Al positivo completamento delle attività di verifica, verrà redatto un apposito Verbale. La mancata conformità delle prestazioni contrattuali impegna l'operatore economico al ripristino immediato di suddette prestazioni, pena l'applicazione delle penali contrattuali stabilite nel Contratto, fermo il risarcimento del maggior danno.

7. Customer Satisfaction

Dopo circa 6 (sei) mesi dall'avvio del servizio, Ulss n. 7 predisporrà un questionario per la valutazione del livello di soddisfazione della fornitura e dei servizi a disposizione degli Utenti. Raccoglierà le evidenze per cogliere eventuali aree migliorative.
Inoltre, sempre al fine di monitorare il grado di soddisfazione rispetto all'espletamento delle attività oggetto della Contratto, Ulss n. 7, anche tramite terzi da essa incaricati, si riserva la facoltà di effettuare per tutta la durata della Contratto, indagini a campione, i cui risultati saranno utilizzati esclusivamente per rilevare il grado di soddisfazione.

8. Gestione degli inadempimenti

Ulss n. 7 segnalerà, mediante comunicazione da inviare a mezzo PEC all'Operatore economico e/o, dopo aver inutilmente tentato di risolvere il problema tramite Call Center, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio e dei servizi ad essa connessi.
Nella predetta Comunicazione di contestazione dell'inadempimento verranno riportate ogni circostanza (di tempo, luogo e modalità) utile ad individuare l'evento che ha condotto all'inadempimento contrattuale.
La ricezione da parte dell'Operatore economico della predetta Comunicazione determina l'avvio del procedimento di gestione dei Reclami e può portare all'applicazione delle penali da parte dell'Ulss n. 7.

9. Gestione dei reclami

Ricevuta la Comunicazione di contestazione dell'inadempimento, l'Operatore economico, ai soli fini della gestione dei Reclami, è tenuto ad eliminare, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione della predetta comunicazione, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio (in questo caso il reclamo s'intenderà "Chiuso"), ferma restando in ogni caso l'applicazione delle eventuali penali previste dalla Contratto per le singole fattispecie.
Entro 20 (venti) giorni dalla risoluzione dell'inadempimento oggetto della Comunicazione di contestazione l'operatore economico è tenuto a comunicare a mezzo PEC ad Ulss n. 7:

- l'evento contestato e le relative circostanze addebitate;
- la relativa risposta dall'avvenuta risoluzione dell'inadempimento oggetto della contestazione.

9.1 SLA e PENALITÀ

TIPOLOGIA	STANDARD	PENALE MAX
RITARDO NELLA CONSEGNA	per ogni giorno di ritardo cad. apparecchio	€ 150,00
MANCATA INSTALLAZIONE	per ogni giorno di ritardo cad. apparecchio	€ 150,00
MANCATO SPOSTAMENTO DELLA MACCHINA	decorsi 7 (sette) giorni dalla comunicazione di spostamento per ogni giorno di ritardo cad. apparecchio	€ 150,00
MANCATA SOSTITUZIONE / FORNITURA DI MULETTO DELLA MACCHINA	decorsi 2 (due) giorni dall'evento per ogni giorno di ritardo cad. apparecchio	€ 150,00
RITARDO NELLA FORNITURA DELL'INTERFFACIAMENTO CON APPLICATIVI AZIENDALI	per ogni giorno di ritardo - forfetario	€ 500,00
LINEA DEDICATA	mancata attivazione e/o non funzionamento della linea telefonica dedicata per fatto imputabile alla ditta aggiudicataria per ogni giorno di ritardo cad. apparecchio	€ 150,00
SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	per tempi di intervento superiori a quelli indicati dalla ditta partecipante in sede di offerta che, comunque non potranno superare le OTTO ore per ogni ora di ritardo cad. apparecchio	€ 75,00
	per fornitura di ricambi superiore a 1 settimana per ogni giorno di ritardo cad apparecchio	€ 150,00
COLLEGAMENTO IN RETE PER MONITORAGGIO ATTIVITA' DELLE CASSE AUTOMATICHE	in caso di mancata attivazione del servizio e/o disattivazione per deficit nel funzionamento, per cause imputabili alla ditta aggiudicataria	€ 150,00

	per ogni giorno di disservizio	
RITARDO RESTITUZIONE DENARO AD UTENTI PER MANCATA EROGAZIONE DEL RESTO	tempi di restituzione superiori a quelli indicati dalla ditta partecipante in sede di offerta che, comunque non potranno superare i 5 giorni per ogni giorno di ritardo per evento	€ 150,00
RITARDO NEL VERSAMENTO DEL DENARO PRESSO IL TESORIERE	per ogni giorno di ritardo per evento, per fatto imputabile alla ditta aggiudicataria	€ 1.000,00
MANCATO RITIRO VALORI E/O MANCATO RIPRISTINO VALORI	per ogni apparecchio che non accetta pagamenti per mancato ritiro e/o ripristino valori per ogni giorno di “fermo macchina”/disservizio cad apparecchio	€ 500,00

10. Appendici al Capitolato Speciale d’Appalto

Fanno parte integrante e sostanziale del presente documento i seguenti:

- Appendice 1 – “Specifiche di Interfaccia”;
- Appendice 2 – “Ubicazioni+Giacenza” per Distretto 1 Bassano;
- Appendice 3 – “Ubicazioni+Giacenza” per Distretto 2 Thiene.