REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Atti amministrativi
INTERCENTER

Atto del Dirigente DETERMINAZIONE

Num. 16 del 15/01/2020 BOLOGNA

Proposta:	DIC/2020/17 del 15/01/2020
Struttura proponente:	SERVIZIO BENI E SERVIZI DI SPESA COMUNE INTERCENT-ER - AGENZIA REGIONALE DI SVILUPPO DEI MERCATI TELEMATICI
Oggetto:	RETTIFICA - PROCEDURA APERTA PER IL NOLEGGIO DI RISCUOTITRICI AUTOMATICHE PER LE AZIENDE SANITARIE 2
Autorità emanante:	IL RESPONSABILE - SERVIZIO BENI E SERVIZI DI SPESA COMUNE
Firmatario:	ORTENSINA GUIDI in qualità di Responsabile di servizio
Responsabile del procedimento:	Felicia Ilgrande

Firmato digitalmente

IL DIRIGENTE FIRMATARIO

Visti:

- la L.R. 24 maggio 2004 n. 11 "Sviluppo regionale della società dell'Informazione" e ss.mm.ii;
- il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 293/2004 di attivazione dell'Agenzia regionale per lo sviluppo dei mercati telematici – Intercent-ER;

Viste le seguenti deliberazioni della Giunta regionale:

- n. 2163/2004 "Approvazione di norme organizzative relative all'avvio dell'Agenzia regionale per lo sviluppo dei mercati telematici, ex L.R. n. 11/2004, come modificata dalle deliberazioni n. 1389/2009, n. 2191/2010 e n. 1353/2014";
- n. 2081/2017 "Assunzione ai sensi dell'art. 18 L.R. n. 43/2001 della vincitrice della selezione pubblica per la nomina del direttore dell'Agenzia regionale per lo sviluppo dei mercati telematici Intercent-ER", con la quale la dott.ssa Alessandra Boni è stata designata quale Direttore di INTERCENT-ER;
- n. 1059/2018 e n. 1936/2018 con le quali sono stati approvati gli incarichi dirigenziali di Intercent-ER;

Vista la determinazione n. 4833/2019 del Direttore generale Cura della Persona, Salute e Welfare avente ad oggetto il recepimento masterplan 2019-2020;

Viste inoltre le seguenti determinazioni del Direttore di Intercent-ER:

- n. 140/2009 recante "Definizione delle funzioni organizzative nell'ambito dell'Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici Intercent-ER" e ss.mm.ii.;
- n. 265/2016 recante "Modifiche al Regolamento di Organizzazione di Intercent-ER", approvata dalla Giunta regionale con deliberazione n. 1825/2016, come

modificata dalla determinazione n. 410/2017, approvata dalla Giunta regionale con deliberazione n. 29/2018;

- n. 410/2017 recante "Recepimento degli artt. 5, 7, e 12 della delibera di giunta regionale n. 468/2017 e modifica del regolamento di organizzazione di Intercent-ER" e ss.mm.ii.;

Richiamati:

- il D.Lgs. n. 50/2016 "Codice dei Contratti pubblici" e ss.mm.ii., pubblicato sulla G.U. n. 91 del 19 aprile 2016;
- la legge n. 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità della pubblica amministrazione";
- il Decreto Legislativo n. 33/2013 avente ad oggetto "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii.;
- la deliberazione della Giunta regionale n. 122/2019 "Approvazione Piano triennale di prevenzione della corruzione. Aggiornamento 2019-2021";

Premesso che:

- con determina n. 498 del 18/12/2019 è stata indetta una gara comunitaria denominata "Procedura aperta per il noleggio di riscuotitrici automatiche per le aziende sanitarie 2" con aggiudicazione da effettuarsi in base a quanto previsto dall'art. 95, comma 3, del D.Lgs n. 50/2016 a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo nei termini previsti dalla documentazione di gara;
- nell'Allegato 5 – Capitolato tecnico, al paragrafo 3.1.2 "RISCUOTITRICI ABILITATE AL PAGAMENTO CON CARTA ELETTRONICA E CONTANTE", tra i requisiti minimi che deve possedere la macchina riscuotitrice è richiesta una

"Cassa raccogli valuta autoimpilante da almeno 1.200 banconote".

Preso atto che è stato indicato, per mero errore materiale, una cassa raccogli valuta autoimpilante da almeno 1.200 banconote anziché da almeno 1.000 banconote;

Rilevato:

- che è interesse della Agenzia garantire il buon esito della procedura e la massima partecipazione;
- che è necessario, alla luce di quanto sopra, provvedere alla modifica del capitolato tecnico riportando il valore corretto;

Ritenuto di provvedere alla correzione dell'errore materiale modificando il requisito di cui sopra come segue: "Cassa raccogli valuta autoimpilante da almeno 1.000 banconote".

Confermati:

- il contenuto della restante documentazione di gara, già approvata con determinazione dirigenziale n. 498 del 18/12/2019;
- il termine ricezione offerte, il termine di ricezione delle richieste di chiarimenti ed il giorno di apertura delle offerte, ex art. 60 del Dlgs. n. 50/2016, ritenuto congruo e compatibile con quanto disciplinato dall'articolo 60 comma 1 del Dlgs. n. 50/2016;

Dato atto che il responsabile del procedimento ha dichiarato di non trovarsi in situazione di conflitto, anche potenziale, di interessi;

Attestato che il sottoscritto dirigente non si trova in situazione di conflitto, anche potenziale, di interessi";

Attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

D E T E R M I N A

per le ragioni espresse in premessa e qui integralmente richiamate

1. di procedere alla modifica dell'Allegato 5 – Capitolato tecnico della procedura aperta per noleggio di riscuotitrici automatiche per le aziende sanitarie 2, indetta con determinazione n. 498 del 18/12/2019;
1. di approvare l'Allegato 5 – Capitolato tecnico nella sua nuova formulazione che si allega quale parte integrante della presente determinazione;
2. di confermare il contenuto di tutti i restanti documenti di gara, approvati con la determinazione di cui al punto 1;
3. di lasciare invariati il termine di ricezione delle offerte, ritenuto congruo e compatibile con quanto disciplinato dall'articolo 60 comma 1 del Dlgs. n. 50/2016, fissato al 25/02/2020 ore 12,00, il termine delle richieste di chiarimenti fissato al 03/02/2020 ore 12.00 ed il giorno di apertura delle offerte fissato al 27/02/2020 ore 11;
4. di dare atto che la rettifica al Bando di gara sarà pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea, nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet http://intercenter.regione.emilia-romagna.it;
5. di dare atto che la rettifica del bando di gara ed il testo integrale dell'Allegato 5 - Capitolato tecnico modificato sarà consultabile sul sito Web: http://intercenter.regione.emilia-romagna.it.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

(D.ssa Ortensina Guidi)

PROCEDURA APERTA PER IL NOLEGGIO DI RISCUOTITRICI AUTOMATICHE PER LE AZIENDE SANITARIE 2

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

PREMESSA....4

1. DURATA DEL SERVIZIO E SUBENTRO....5

2. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI....6

3. CARATTERISTICHE TECNICO-FUNZIONALI DELLE RISCUOTITRICI AUTOMATICHE....7

3.1. CARATTERISTICHE HARDWARE....7

3.1.1. RISCUOTITRICI ABILITATE AL SOLO PAGAMENTO CON CARTA ELETTRONICA. 8

3.1.2. RISCUOTITRICI ABILITATE AL PAGAMENTO CON CARTA ELETTRONICA E CONTANTE....9

3.2. CARATTERISTICHE SOFTWARE....10

4. SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO....14

4.1. CONSEGNA, INSTALLAZIONE....14

4.2. COLLAUDO....14

4.3. MANUTENZIONE....15

4.3.1. Manutenzione preventiva programmata....15

4.3.2. Manutenzione correttiva....16

4.3.3. Manutenzione adeguativa....16

4.3.4. Manutenzione migliorativa....17

4.3.5. Livelli minimi di servizio....17

4.4. TELEMONITORAGGIO....18

4.5. PRELIEVO DEGLI INCASSI....19

4.6. RENDICONTAZIONE DEGLI INCASSI E DEI RIMBORSI....20

4.7. MATERIALE DI CONSUMO....21

4.8. ASSISTENZA MULTICANALE....21

4.9. FORMAZIONE DEL PERSONALE DELLE AZIENDE SANITARIE....22

4.10. ASSICURAZIONE....22

4.11. PREDISPOSIZIONE ANNUALE DEL CONTO GIUDIZIALE QUALE AGENTE CONTABILE ESTERNO....23

5. REGOLAZIONE PRELIMINARE ALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E PIANO DI CONSEGNA 23

6. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI....24

7. ONERI A CARICO DELLE AZIENDE SANITARIE....25

8. PENALI....25

9. VARIAZIONE DELLA NORMATIVA....27

10. SERVIZIO DI REPORTISTICA....28

11. PAGO PA....28

PREMESSA

Oggetto della procedura è il noleggio full-service di riscuotitrici automatiche per la riscossione dei proventi da ticket sanitari e altre prestazioni (es. proventi da attività erogate in regime di libera professione, etc…) e, su richiesta delle singole Aziende, per il rimborso da effettuare agli utenti per somme non dovute (limitatamente a restituzioni non superiori a 40 euro per singola transazione) comprensivo dei servizi di seguito elencati:

- Consegna, installazione, collaudo e ritiro;
- Manutenzione;
- Telemonitoraggio;
- Prelievo degli incassi;
- Erogazione di rimborsi ticket (su richiesta);
- Rendicontazione degli incassi e dei rimborsi;
- Predisposizione annuale del conto giudiziale quale agente contabile esterno (su richiesta);
- Fornitura del materiale di consumo;
- Call center;
- Assicurazione;
- Reportistica.

Le tipologie di riscuotitrici automatiche oggetto della Convenzione sono suddivise in:

- Riscuotitrici automatiche abilitate al pagamento con carta elettronica (bancomat, carta di credito, carte prepagate) e contanti;
- Riscuotitrici automatiche abilitate al solo pagamento con carta elettronica.

Il servizio è suddiviso in tre lotti, come di seguito indicato. Le riscuotitrici saranno dislocate presso le varie sedi delle Aziende Sanitarie. Il numero di macchine indicate ha valore indicativo e concorre unicamente alla determinazione del valore complessivo dell'offerta

AZIENDA SANITARIA	Pagamento contanti e carta elettronica	Pagamento solo carta elettronica
Lotto 1 – AVEC	**58**	**59**
Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna	13	13
Azienda USL Bologna	18	28
Azienda USL Imola	5	3

Istituto Ortopedico Rizzoli	5	1
Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara	7	0
Azienda USL Ferrara	10	14
Lotto 2 - AVEN	**74**	**58**
Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena	5	4
Azienda USL Modena	27	3
Azienda USL Piacenza	7	7
Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma	3	6
Azienda USL Parma	9	0
Azienda USL Reggio Emilia	23	38
Lotto 3 - Azienda USL Romagna	**55**	**25**
Azienda USL Romagna	55	25

Il Fornitore nel corso dell'appalto dovrà interfacciarsi con il Tesoriere delle aziende sanitarie per le attività indicate nel prosieguo del presente capitolato (ad es. configurazione pos, versamento incassi etc…).

1. DURATA DEL SERVIZIO E SUBENTRO

Il servizio oggetto del presente Capitolato tecnico avrà durata di 84 mesi che decorreranno dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Alla scadenza del presente appalto, qualora il nuovo Fornitore sia diverso dal Fornitore uscente, quest'ultimo sarà tenuto a concordare con il subentrante il piano di dismissione graduale delle macchine riscuotitrici e del servizio nel suo complesso, previa approvazione delle Aziende Sanitarie contraenti.

In particolare, il Fornitore uscente dovrà rendersi disponibile a fornire tutte le informazioni e la collaborazione necessaria affinché la nuova gestione del servizio/noleggio da erogare in favore delle Aziende Sanitarie avvenga senza alcuna criticità e soluzione di continuità.

Alla scadenza degli Ordinativi di fornitura tutte le macchine in noleggio (abilitate al pagamento con solo carta elettronica e quelle abilitate al pagamento sia in contanti che carta elettronica) dovranno essere ritirate a cura e spese del Fornitore uscente nel rispetto del piano di dismissione concordato e solo quando le nuove macchine saranno state installate e collaudate.

Tutte le informazioni contenute all'interno del sistema informativo utilizzato dal Fornitore sono di proprietà delle Aziende Sanitarie contraenti, che ne affidano la gestione al Fornitore; pertanto alla scadenza degli Ordinativi di fornitura il Fornitore sarà obbligato a riconsegnare tutte le banche dati costituite e le relative elaborazioni, restituendo all'Azienda Sanitaria sia i file (*script*) di creazione del database, sia i file contenenti i dati veri e propri (*dump*), nel formato elettronico che sarà

concordato con l'Azienda Sanitaria nell'Atto di Regolamentazione del Servizio. In ogni caso, tutti i dati dei quali il Fornitore venga a conoscenza nel corso di esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di fornitura dovranno essere trattati ed utilizzati esclusivamente ai fini degli adempimenti contrattuali, con espressa esclusione di qualsiasi diverso uso (informativo, commerciale, pubblicitario, etc.) e dovranno essere distrutti e/o cancellati in via definitiva (ivi incluse copie di sicurezza o back-up) al termine della Convenzione medesima e degli Ordinativi di fornitura.

2. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI

Le apparecchiature oggetto del presente servizio 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 e a tutti quelli che venissero emanati nel corso della durata della Convenzione e degli Ordinativi di fornitura.

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

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

Nel caso 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 il Fornitore dovrà rilasciare una dichiarazione di rispondenza al D.P.R. 547/1955 e norme collegate.

Le apparecchiature devono essere 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.

L'interfaccia utente dovrà essere gradevole alla vista, intuitiva e multimediale, in grado di ridurre al minimo le operazioni che l'utente deve compiere per il pagamento e dovrà essere multilingue al fine di permettere la scelta almeno tra le seguenti: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco.

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.

3. CARATTERISTICHE TECNICO-FUNZIONALI DELLE RISCUOTITRICI AUTOMATICHE

Le riscuotitrici automatiche dovranno possedere le caratteristiche tecnico-funzionali minime di seguito illustrate. Resta inteso che le ditte concorrenti potranno offrire modelli di riscuotitrici con caratteristiche migliorative.

3.1. CARATTERISTICHE HARDWARE

Le riscuotitrici automatiche dovranno essere conformi alle seguenti caratteristiche hardware minime:

- Armadio di sicurezza antiscasso con chiusura a chiave doppia mandata e combinazione, predisposto per l'ancoraggio al pavimento;
- Peso macchina a pieno carico di denaro contante < 850kg;
- Il contenuto dei COV nei prodotti vernicianti utilizzati non deve superare il 5% peso/peso misurato secondo la norma ISO 11890-2;
- Design studiato per consentire l'accesso ai diversamente abili, nel rispetto della normativa vigente in materia (D.M. 236/1989);
- Personal computer completo di scheda di rete;
- 1 porta ethernet;
- Monitor utente/operatore LDC TFT 15" (o superiore) touch screen, intuitivo e di facile accesso, per interattività con l'utente;
- n° 6 pulsanti lato video o, in alternativa, pulsantiera virtuale, che consentano la scelta immediata ed intuitiva di almeno 6 diversi tipi di pagamento tra cui anche ad importo fisso (il numero di scelte è ampliabile con l'utilizzo di pagine successive, sottomenu);
- Tastiera QUERTY protetta o, in alternativa, virtuale alfanumerica che consenta l'eventuale digitazione da parte dell'utente di eventuali tariffe ad importo variabile e/o causali di pagamento;
- Lettore di codice a barre monodimensionali e bidimensionali, ad inserimento/ad appoggio del foglio di prenotazione in formato A4;
- Lettore di carte con banda magnetica (per es. tessera Sanitaria);
- Lettore di carte con chip integrato (per es. CNS, carta d'identità con microchip);
- Lettore di carte contact-less (NFC);

- Gruppo di continuità (UPS);
- Alimentatore con interruttore generale;
- Sistema di ventilazione forzata;
- 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:
    a) Intestazione dell'Ente che emette il documento;
    b) Dati anagrafici dell'utente;
    c) Numero riscuotitrice automatica;
    d) Numero ricevuta progressivo interno;
    e) Importo pagato o rimborsato;
    f) Data e ora del pagamento (o rimborso);
    g) Altri dati aggiuntivi richiesti dall'Azienda sanitaria contraente da inserire come riferimento nella distinta di pagamento/documento;
- Sistema audio per fornire l'audioguida interattiva e contestuale alle operazioni eseguite dall'utente;
- Operatività 24 ore su 24.

Per quanto attiene alla lettura dei codici a barre, le riscuotitrici dovranno essere in grado di leggere sia quelli monodimensionali che quelli bidimensionali; in particolare, si fornisce a titolo di esempio alcune delle specifiche che potrebbero essere richieste:

- Tipologia bar code: codice 2/5 interleaved;
- Dimensioni: larghezza da cm 2,17 a cm 10, altezza da cm 0,44 a cm 1,6;
- Numero caratteri: da 22 a 40;
- Larghezza del modulo (foglio prenotazione/distinta di pagamento): non superiore a 25 cm (foglio A4).

Resta inteso che potranno essere richieste specifiche diverse e potranno essere necessarie più tipologie codici a barre all'interno della stessa Azienda sanitaria; per ognuno verrà indicato dall'Azienda sanitaria la struttura per la sua lettura e i comportamenti successivi da compiere (online/offline, quale tipo di integrazione, etc).

3.1.1. RISCUOTITRICI ABILITATE AL SOLO PAGAMENTO CON CARTA ELETTRONICA

Le riscuotitrici abilitate al solo pagamento con carta elettronica (bancomat, carta di credito, carte prepagate, etc.), oltre alle caratteristiche di cui al precedente paragrafo, dovranno essere dotate di:

- Collegamento ad una linea telefonica o collegamento tramite LAN esclusivamente dedicato per i pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito (cfr. paragrafo 4 del presente Capitolato tecnico).

3.1.2. RISCUOTITRICI ABILITATE AL PAGAMENTO CON CARTA ELETTRONICA E CONTANTE

Le riscuotitrici abilitate al pagamento con carta elettronica e con contanti, oltre alle caratteristiche di cui al paragrafo 3.1.1, dovranno essere dotate di:

- Cassaforte per il contenimento del contante, con inserti e fasce di rinforzo, dotata di allarme eventualmente collegabile con una centrale operativa;
- Divisione del comparto denaro dal comparto carta elettronica.

I riscuotitori devono essere in grado di rilevare automaticamente malfunzionamento del sistema di gestione del contante, soprattutto durante le operazioni di pagamento dove possono verificarsi casi di mancato incasso o mancata restituzione all'utente; rendicontarli puntualmente all'Azienda sanitaria contraente al fine di evitare squadratura di cassa e per dare tutti gli elementi per poterne gestire la consegna a posteriori all'utente; a questo al momento del funzionamento dovrà essere consegnata una stampa numerata univocamente di promemoria e verificabile dalla console web messa a disposizione del personale dell'Azienda sanitaria contraente. Nello stesso portale dovrà essere disponibile anche la possibilità di marcare" queste situazioni come gestite (per evitare che rimborsi plurimi) con possibilità di tracciamento dell'operatore che ha eseguito l'operazione.

➢ **<u>Per la gestione del denaro in accettazione</u>:**

- Lettore di banconote in grado di leggere 6 tagli di banconote euro, anche di nuova emissione, nei 4 versi di introduzione, integrato da verificatore di denaro falso;
- Modulo precassa per pentimento (possibilità di restituzione delle banconote immesse nell'accettatore in caso di rinuncia);
- Cassa raccogli valuta autoimpilante da almeno 1.000 banconote;
- Lettore di moneta dei seguenti tagli € 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00 - € 2,00, con relativa cassa di raccolta.

➢ **<u>Per la gestione del denaro in erogazione (resto)</u>:**

- Rendiresto in moneta: n. 4 erogatori dalla capacità da 800 a 2.000 pezzi cadauno a seconda del tipo di conio utilizzato (€ 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00 - € 2,00);
- Rendiresto in banconote: dispensatore di banconote ad almeno due tagli di valuta (€ 5 e €10).

La dotazione del fondo cassa iniziale per il primo caricamento dei due rendiresto sarà a carico dell'Istituto Tesoriere dell'Azienda Sanitaria, nell'entità necessaria da concordare con l'Azienda Sanitaria.

3.2. CARATTERISTICHE SOFTWARE

Le riscuotitrici automatiche dovranno essere provviste di apposito software applicativo che consenta il collegamento diretto con procedure preposte ai gestionali e/o agli incassi in uso presso le Aziende Sanitarie. Il software dovrà inoltre consentire il dialogo con gli stessi applicativi per la gestione dei rimborsi da effettuare agli utenti.

A tal fine, ciascuna Azienda Sanitaria, al momento della sottoscrizione dell'Ordinativo di fornitura, sarà tenuta a comunicare al Fornitore tutti i dettagli relativi agli applicativi in uso presso l'Azienda medesima con evidenza delle informazioni e delle modalità necessarie all'integrazione.

Il Fornitore al momento della consegna delle macchine dovrà aver sviluppato il software in oggetto, compatibile con gli applicativi in uso presso l'Azienda richiedente e integrato con i sistemi aziendali.

Le comunicazioni da e verso il server di tutti i movimenti devono avvenire in modalità sicura, ovvero tramite un canale crittografato e non in chiaro.

Le macchine riscuotitrici e i dispositivi ad essi collegati che lo richiedano, dovranno funzionare con orari sincronizzati automaticamente (servizi NTP): gli stessi orari dovranno risultare nei log e nelle transazioni ed essere utilizzabili per ricerche anche per intervalli, con le date in formato italiano e ordinabile.

Il sistema informatico dovrà essere dotato di software antivirus adeguato e aggiornato in accordo con l'azienda sanitaria.

L'integrazione con tali sistemi aziendali dovrà consentire di effettuare un riscontro dell'andamento dei pagamenti, effettuando l'aggiornamento della posizione dei singoli debitori o creditori sul sistema informatico aziendale.

Il software deve permettere il pagamento di:

- qualsiasi distinta di pagamento/foglio di prenotazione e l'erogazione di rimborsi eventualmente disposti, sia mediante la digitazione di codici, sia attraverso la lettura di un codice a barre che identifichi univocamente la distinta di pagamento e il relativo importo;

- pagamenti di prestazioni ad importo fisso direttamente selezionabili sullo schermo o tramite tasti fisici lato schermo.

Nel caso di pagamento mediante l'utilizzo del codice a barre e nel caso di utilizzo di qualsiasi altro codice univoco di prenotazione/pagamento, dovranno essere previste due modalità di interconnessione, una online e una offline; nel caso di attività di rimborso è prevista la sola interconnessione online:

1) **Modalità di pagamento con interconnessione online**

Nel caso di collegamento in tempo reale con uno o più server ove sono residenti i database delle distinte di pagamento effettuate, la procedura di riscossione procederà come di seguito indicato (di seguito viene descritto uno dei percorsi di pagamento che, in ogni caso, potrà avvenire anche attraverso la digitazione di un codice ovvero scegliendo fra le opzioni che la macchina propone anche in seguito all'introduzione della carta Sanitaria):

i. all'atto della prenotazione, verrà rilasciato all'utente il foglio di prenotazione/la distinta di pagamento, contenente i dati dell'utente ed un codice a barre. Tale foglio di prenotazione/distinta di pagamento verrà utilizzato dall'utente per il pagamento presso la riscuotitrice automatica: introducendo/appoggiando il foglio nel lettore a video comparirà l'indicazione dell'importo da pagare;

ii. a questo punto una procedura effettuerà una richiesta di dati e di informazioni relative a quel determinato numero di distinta, allo specifico database che gestisce quella tipologia di distinte di pagamento;

iii. una volta acquisite tali informazioni la macchina di riscossione automatica provvederà a metterle a video per chiederne conferma all'utente;

iv. una volta effettuato il pagamento, la macchina di riscossione automatica rilascerà la ricevuta, la fattura o altro documento quietanziato contenente i dati definiti dall'Azienda sanitaria contraente, nonché gli ulteriori dati di cui al precedente paragrafo 3.1;

v. la procedura registrerà su file tutti i dati necessari;

vi. la procedura accederà allo specifico database e alla specifica distinta di pagamento per registrare gli estremi dell'effettuato pagamento e il periodo contabile su cui è stato effettuato il pagamento.

vii. anche nel caso della modalità di pagamento con interconnessione online, con frequenza da concordare con le singole Aziende Sanitarie, i file dovranno essere trasferiti all'Azienda Sanitaria su supporto informatico o su

apposito server raggiungibile dall'Azienda in modo autonomo (ad es. via FTPS, web service, viste etc…).

L'accesso ai database esterni potrà avvenire anche tramite l'utilizzo del codice fiscale (eventualmente letto dalla tessera Sanitaria) tramite il quale il software della riscuotitrice potrà reperire tutte le posizioni aperte che devono essere pagate dall'utente.

2) Modalità di pagamento con interconnessione offline (solo per i pagamenti)

Tale modalità di pagamento avverrà in assenza di collegamento in tempo reale al sistema informativo. In tal caso la procedura di riscossione procederà come di seguito indicato (di seguito viene descritto uno dei percorsi di pagamento che, in ogni caso, potrà avvenire anche attraverso la digitazione di un codice ovvero scegliendo fra le opzioni che la macchina propone anche in seguito all'introduzione della carta Sanitaria):

i. all'atto della prenotazione, verrà rilasciato all'utente il foglio di prenotazione/la distinta di pagamento, contenente i dati dell'utente ed un codice a barre o un codice unico di pagamento. Tale foglio di prenotazione/distinta di pagamento verrà utilizzato dall'utente per il pagamento presso la riscuotitrice automatica: introducendo/appoggiando il foglio nel lettore a video comparirà l'indicazione dell'importo da pagare;

ii. Il pagamento procede come di norma: la macchina di riscossione automatica rilascerà la ricevuta, la fattura o altro documento quietanziato dove saranno riportati l'importo pagato e il numero di distinta di incasso, nonché gli ulteriori dati di cui al precedente paragrafo 3.1;

iii. la procedura registrerà su file tutti i dati necessari localmente;

iv. con frequenza da concordare con le singole Aziende Sanitarie, i file dovranno essere trasferiti all'Azienda Sanitaria su supporto informatico o su apposito server raggiungibile dall'Azienda in modo autonomo (ad es. via FTPS, web service, viste etc…).

3) Modalità di prestazione del servizio di rimborso (solo con interconnessione online)

L'accesso ai database esterni dovrà avvenire per la gestione dei rimborsi tramite l'utilizzo del codice fiscale (eventualmente letto dalla tessera Sanitaria) tramite il quale il software della riscuotitrice potrà reperire tutte le posizioni di rimborso aperte.

Nel caso di collegamento in tempo reale con uno o più server ove sono residenti i database delle distinte di rimborso da effettuarsi, la procedura di rimborso procederà come di seguito indicato (di seguito viene descritto uno dei percorsi di rimborso che, in ogni caso, potrà avvenire anche attraverso la digitazione di un codice ovvero scegliendo fra le opzioni che la macchina propone anche in seguito all'introduzione della carta Sanitaria):

i. il cittadino seleziona dal Totem la funzione di rimborso;

ii. il Totem richiede l'inserimento della tessera TEAM;

iii. a questo punto una procedura effettuerà una richiesta di dati e di informazioni relative a quel determinato codice fiscale, allo specifico database che gestisce quella tipologia di distinte di rimborso;

iv. una volta acquisito l'elenco dei documenti da rimborsare associati al codice fiscale, il totem provvederà a metterle a video per chiederne conferma all'utente;

v. una volta che l'utente ha scelto il documento da rimborsare il totem rimborsa la somma;

vi. effettuato il rimborso, la macchina rilascerà la/le ricevuta/e o la fattura e nota contenente i dati dell'operazione effettuate;

vii. la procedura registrerà su file tutti i dati necessari;

viii. la procedura accederà allo specifico database e alla specifica distinta di rimborso per registrare gli estremi dell'effettuato rimborso e il periodo contabile su cui è stato effettuato il rimborso.

ix. con frequenza da concordare con le singole Aziende Sanitarie, i file dovranno essere trasferiti all'Azienda Sanitaria su supporto informatico o su apposito server raggiungibile dall'Azienda in modo autonomo (ad es. via FTPS).

Il software installato presso le riscuotitrici automatiche, oltre ad interagire con i sistemi applicativi delle Aziende Sanitarie ai fini del pagamento dei ticket sanitari e delle prestazioni rese in ALP, dovrà inoltre assolvere alle seguenti funzioni:

- autodiagnosticare la mancanza di carta: in tal caso dovrà porsi automaticamente "fuori servizio";
- una volta letta la distinta, dovrà essere in grado di determinare l'impossibilità di erogare il resto: in tal caso non dovrà proseguire l'incasso e dovrà segnalare all'utente l'impossibilità di pagare in contanti ovvero la possibilità di pagare tramite bancomat o di rivolgersi ad uno sportello d'incasso o di recarsi presso un'altra riscuotitrice;
- autodiagnosticare l'impossibilità assoluta di erogare il resto, anche senza lettura della distinta di pagamento: anche in tal caso non dovrà proseguire l'incasso e dovrà segnalare all'utente l'impossibilità di pagare in contanti ovvero la possibilità di pagare tramite bancomat o di rivolgersi ad uno sportello d'incasso o di recarsi presso un'altra riscuotitrice;

- gestire eventuali errori o time-out al fine di permettere il completamento delle operazioni di pagamento/rimborso in positivo o negativo; a tal fine il Fornitore dovrà concordare i comportamenti del software conseguenti a tale eventualità con l'Azienda sanitaria contraente;
- segnalare se l'importo da pagare ottenuto dai server sia diverso da quello indicato nel modulo presentato (per esempio letto dal codice a barre), e chiedere se vuole proseguire o rinunciare;
- se rilevabile, tramite informazioni in locale o in remoto, impedire nuovamente il pagamento di un documento che nel frattempo sia già stato pagato o che nel frattempo sia diventato esente o sia stato annullato: mediante l'integrazione con i sistemi delle aziende sanitarie saranno definite le condizioni.

4. SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO

I servizi descritti nel presente paragrafo, volti ad assicurare la continuità del servizio e il perfetto funzionamento delle apparecchiature, sono connessi ed accessori al servizio di noleggio delle riscuotitrici automatiche e sono pertanto prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo è incluso nel canone di noleggio corrisposto dalle singole Aziende Sanitarie.

Il Fornitore dovrà farsi carico di tutti i servizi e le attività di gestione del parco riscuotitrici automatiche, liberando le Aziende Sanitarie da qualsiasi incombenza ed onere, se non per quanto espressamente previsto nel presente capitolato e nella restante documentazione di gara.

4.1. CONSEGNA, INSTALLAZIONE

Le attività di consegna e installazione delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, consegna "al piano", asporto dell'imballaggio, operazioni di facchinaggio, posa in opera, installazione, collaudo, e qualsiasi altra attività necessaria al corretto funzionamento della macchina e di tutte le sue funzionalità.

Nel corso dell'appalto il Fornitore dovrà impegnarsi a garantire eventuali spostamenti (fino ad un massimo di due per riscuotitrice) e la successiva reinstallazione delle macchine all'interno dello stesso edificio o da un edificio all'altro, qualora l'Azienda Sanitaria ne abbia necessità e senza alcun onere a carico della stessa.

Il Fornitore è tenuto a consegnare le riscuotitrici automatiche nei luoghi indicati dalle Aziende Sanitarie. Il Fornitore è tenuto a garantire un numero non inferiore a 30 macchine al mese per lotto, salvo offerta migliorativa, nel rispetto di quanto disciplinato nel §5 "Piano di attivazione del servizio". Per il ritardo nella consegna verrà applicata una penale di cui al §8.1.

4.2. COLLAUDO

Il collaudo è teso a verificare che tutte le macchine riscuotitrici fornite risultino in possesso dei requisiti e delle caratteristiche tecnico-funzionali richiesti nel capitolato oltre quelli offerti in sede di gara dal Fornitore e che siano regolarmente funzionanti (ivi comprese le prove delle varie fasi sistemistiche).

Il collaudo, che dovrà avvenire entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla consegna e con un preavviso di almeno 10 (dieci) giorni, verrà effettuato da parte degli incaricati dell'Azienda in contraddittorio con i tecnici della ditta fornitrice per verificare la funzionalità, le prestazioni e l'affidabilità delle macchine installate e del software fornito.

Il Fornitore predisporrà, almeno 10 prima della data di esecuzione del collaudo un piano di collaudo con la descrizione puntuale delle varie attività di verifica da effettuare, che l'Azienda potrà eventualmente integrare.

La fase di collaudo si potrà ritenere conclusa con successo solo quando tutti i punti elencati nel piano di collaudo siano eseguiti sequenzialmente con successo.

L'avvenuto accertamento dell'esito favorevole delle prove di collaudo dovrà risultare da apposito verbale.

In caso di esito negativo del collaudo, verrà concesso al Fornitore un termine pari a 15 (quindici) giorni solari per provvedere all'eliminazione dei vizi e delle difformità riscontrati in modo tale da poter procedere, entro lo stesso termine, alla ripetizione del collaudo.

Qualora il ritardo si protragga oltre tale termine verrà applicata la penale di cui al §8.2, avendo, l'Azienda Sanitaria, altresì la facoltà di richiedere la sostituzione dell'apparecchiatura stessa.

4.3. MANUTENZIONE

Successivamente all'installazione delle riscuotitrici, sarà onere del Fornitore provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle stesse (manutenzione integrale full-risk), per tutto il periodo di durata dell'appalto e su tutte le componenti del sistema offerto (software, hardware e consumabili, ecc..). Durante tale periodo dovrà essere garantito il corretto funzionamento delle macchine riscuotitrici ed un pronto intervento nel caso si riscontrino malfunzionamenti.

L'assistenza potrà avvenire, se opportuno, anche mediante intervento da remoto.

Il suddetto servizio dovrà essere effettuato da personale qualificato, nel rispetto delle norme vigenti.

Gli incaricati della manutenzione devono presentarsi sui luoghi degli impianti dotati di proprio cartellino del Fornitore, il quale dovrà garantire un adeguato e comprovato impiego di risorse

umane qualificate, tecnico-strumentali e logistiche, per garantire il servizio indistintamente in tutte le sedi dove verranno ubicate le riscuotitrici.

Il servizio di manutenzione dovrà comprendere almeno le seguenti tipologie di manutenzione:

4.3.1. Manutenzione preventiva programmata

Il servizio di manutenzione preventiva dovrà essere cadenzato secondo un calendario predisposto al fine di assicurare gli interventi ordinari necessari a garantire sempre il perfetto funzionamento delle apparecchiature e prevenire l'insorgenza di blocchi/guasti quando questi siano in qualche modo prevedibili. Tali interventi dovranno essere effettuati preferibilmente al di fuori degli orari di maggior afflusso dell'utenza, in una fascia oraria concordata con le Aziende Sanitarie e risultante dall'atto di regolamentazione.

4.3.2. Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intendono tutte quelle procedure da compiere in seguito alla rilevazione della presenza di un malfunzionamento o di un guasto dell'apparecchiatura; individuarne la causa; adottare tutte le misure e le attività necessarie per garantire il ripristino delle normali condizioni di funzionamento. Il Fornitore dovrà prestare tali attività per ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero difetti, errori, "bugs" e/o ogni altra imperfezione che ne limiti il loro normale uso.

Per tutte le apparecchiature oggetto dell'appalto il servizio di manutenzione correttiva dovrà svolgersi nel rispetto delle indicazioni contenute nel manuale d'uso e/o nel manuale di manutenzione fornito dal produttore e dovrà tener conto del livello di criticità associato ad ogni singola apparecchiatura.

All'interno di ogni manutenzione correttiva dovrà comunque essere compiuta una verifica finale della funzionalità e sicurezza, anche elettrica, dell'apparecchiatura.

Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere richiesti dall'Azienda Sanitaria al Fornitore mediante il Call Center e gli altri sistemi di accesso di cui al §4.8;

Gli interventi dovranno essere attivati direttamente dal Fornitore nel caso in cui lo stesso da remoto individui il cattivo funzionamento della macchina.

In caso di guasti prolungati che non consentano la riattivazione delle apparecchiature entro due giorni lavorativi dall'intervento, a partire dal terzo giorno, al Fornitore sarà applicata una penale di così come indicato al §8.4. Resta inteso che, in caso di ripetuti guasti (maggiori di 5 in un trimestre) è facoltà delle Aziende Sanitarie richiedere la sostituzione delle apparecchiature a spese del Fornitore.

L'intervento dovrà essere immediato, e comunque non oltre i tempi previsti nel §1.1.1 Livelli Minimi di Servizio, pena l'applicazione delle penali di cui al §8.3.

4.3.3. Manutenzione adeguativa

Si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche legislative o normative di carattere nazionale e/o locale che rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni. Il Fornitore dovrà adeguare il funzionamento al fine di svolgere tutto quanto richiesto dalle normative in vigore. Dovrà essere previsto l'adeguamento anche nell'ipotesi ci siano delle variazioni dei tracciati record, protocolli e altre caratteristiche tecniche da parte del Tesoriere senza alcun onere aggiuntivo per l'Azienda Sanitaria contraente (ad es. aggiornamenti dei certificati dei POS).

Resta inteso che sono a carico del fornitore anche gli adeguamenti dei POS nel caso in cui nel corso dell'appalto sia individuato un nuovo Tesoriere per le aziende sanitarie.

Gli interventi di manutenzione adeguativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi concordati con le Aziende Sanitarie contraenti e comunque entro l'entrata in vigore della normativa per cui la manutenzione si è resa necessaria.

Gli interventi tecnici di manutenzione che comportino un "fermo programmato" del sistema informativo dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con Aziende Sanitarie contraenti.

Tale manutenzione sarà a totale carico del Fornitore.

4.3.4. Manutenzione migliorativa

Eventuali aggiornamenti e/o modifiche apportate dal Fornitore per migliorare le prestazioni del sistema software devono essere messi, senza ritardo, alle macchine in servizio presso le Aziende Sanitarie contraenti senza ulteriori costi; in particolare, il Fornitore dovrà provvedere a mantenere sempre le macchine aggiornate con i security fix, che se non installati potrebbero comportare una violazione dei sistemi informatici.

1.1.1. Livelli minimi di servizio

La tempistica dovrà essere calcolata dal momento della chiamata da parte dell'Azienda Sanitaria o da parte del sistema di telemonitoraggio.

Livelli Minimi di Servizio (SLA)		
TIPO	DESCRIZIONE	TEMPI DI RISOLUZIONE
Bloccanti	Malfunzionamenti che provocano l'interruzione dell'attività operativa del sistema	Entro massimo 6 ore lavorative dalla chiamata, nel 98% dei casi, durante il periodo di osservazione (trimestrale).
Gravi	Malfunzionamenti che provocano l'interruzione parziale delle funzionalità del sistema, ma che	Entro 8 ore lavorative dalla chiamata nell'80% dei casi, durante il periodo di

	consentono la prosecuzione delle attività operative in condizioni degradate (es. interruzione di uno dei metodi di pagamento nelle macchine contante-POS etc.)	osservazione (trimestrale).
Lievi	Malfunzionamenti che non provocano interruzioni operative nell'immediato, ma potrebbero precludere l'accesso a funzionalità di sistema e – qualora prolungate – potrebbero trasformarsi in malfunzionamenti gravi o bloccanti (es. basso livello d'inchiostro, prossimo esaurimento carta, problemi all'UPS etc…)	Entro 24 ore lavorative dalla chiamata, nel 60% dei casi, durante il periodo di osservazione (trimestrale).

Il tempo massimo di risoluzione previsto nella precedente tabella è sempre calcolato nella fascia oraria dalle ore 8,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì, ad eccezione dei giorni festivi.

4.4. TELEMONITORAGGIO

Attraverso il servizio di telemonitoraggio, il Fornitore rileverà giornalmente, più volte al giorno, lo stato di funzionamento delle apparecchiature (livello dei carichi banconote e monete per il resto, cassetti banconote e/o monete pieni, la verifica del reale avvenuto pagamento da parte dell'utenza, la verifica di eventuali resti non erogati, la necessità di rifornimento di carta per stampa ricevute, gli eventuali blocchi del software, lo stato di funzionamento delle periferiche con registrazione dell'insorgere e del rientro delle anomalie, ecc.) e degli allarmi.

Il risultato del controllo giornaliero ("OK" oppure "NON OK con relativa motivazione") dovrà essere inviato settimanalmente via e-mail all'Azienda, o reso esportabile sul portale web, con il numero del terminale, la data e l'ora del controllo.

Nel caso in cui l'apparecchiatura dovesse andare in "warning" oppure in "fuori servizio", il sistema avviserà il servizio di assistenza tecnica via rete o modem al fine di attivare al più presto la procedura di risoluzione del problema sia da remoto che on-site. Il Fornitore dovrà dare tempestiva comunicazione di eventuali fuori servizio delle macchine all'Azienda Sanitaria al fine di poter procedere ad una informativa all'utenza oltre che ad una verifica dei tempi di ripristino.

Il sistema di telemonitoraggio deve essere in grado di inviare in totale autonomia avvisi personalizzati di malfunzionamento via e-mail o tramite SMS sia all'Assistenza Tecnica del Fornitore e sia ad un referente dell'Azienda sanitaria contraente, così da attivare al più presto la procedura di risoluzione del problema sia da remoto e sia on-site senza che sia l'operatore sanitario o il cittadino a dover segnalare il fuori uso del sistema.

Le Aziende Sanitarie si impegneranno a creare le necessarie condizioni infrastrutturali per garantire l'accesso da remoto alle riscuotitrici.

Con l'utilizzo di tale procedura dovranno inoltre essere fruibili i seguenti servizi:

- Caricamento nuovi codici e/o dati riferiti alle attività di incasso;
- Caricamento procedure software da remoto (aggiornamenti eseguibili, immagini, personalizzazioni richieste, etc.)
- Possibilità di verifica del reale pagamento avvenuto da parte dell'utente;
- Possibilità di inserire comunicazioni di servizio all'utenza in un tempo non superiore ad un'ora.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire alle Aziende Sanitarie l'accesso telematico (tramite portale internet), per ottenere informazioni in tempo reale sulle apparecchiature e sul loro funzionamento (stato del parco macchine, chiusure contabili, incassi e pagamenti, fermi macchine, funzionalità, ecc.).

4.5. PRELIEVO DEGLI INCASSI

L'attività di prelievo degli incassi, che si svolgerà nei giorni compresi fra il lunedì ed il sabato, prevede lo svuotamento ed il conteggio del denaro contenuto nella cassa dei lettori di banconote e di monete, il cambio del denaro per ripristinare i rendiresto in monete e banconote, il ripristino dei rendiresto, nonché il versamento dell'importo prelevato sul conto corrente del Tesoriere indicato dalle Aziende Sanitarie, da effettuarsi entro un tempo massimo di 5 (cinque) giorni dal prelievo del contante, a cui sarà allegato il quadro informativo inerente la chiusura contabile che riepiloga i pagamenti.

Il Fornitore provvederà pertanto al salvataggio dei dati rilevati dai lettori dei dati contabili e alla stampa della quadratura della cassa (l'importo incassato meno il resto erogato dovrà essere uguale all'importo da versare all'Azienda Sanitaria). Il Fornitore dovrà inoltre segnalare all'Azienda Sanitaria eventuali mancate quadrature contabili fra incassi registrati e moneta incassata.

Il numero dei prelievi da effettuarsi in una settimana dovrà essere pari a due, per singola cassa automatica. Sulla base dell'effettiva attività di ogni singola riscuotitrice, sarà possibile apportare variazioni in più o in meno alla frequenza di ritiro del contante, concordando tali eventuali variazioni con il referente incaricato delle singole Aziende Sanitarie.

Qualora la media dei prelievi effettuati presso tutte le casse installate in ciascuna Azienda Sanitaria risultasse superiore a due, i prelievi aggiuntivi saranno singolarmente remunerati, al costo di €40,00/prelievo.

Il servizio di prelievo e trasporto dei valori delle casse automatiche dovrà essere effettuato da Istituti di Trasporto Valori abilitati e regolarmente iscritti presso le Prefetture dei luoghi di installazione delle casse automatiche.

Gli automezzi utilizzati per ritiri, trasporto e consegne dovranno essere conformi alle caratteristiche previste dalla normativa vigente in materia di trasporto valori e dotati di sistema di radiolocalizzazione satellitare tramite GPS.

Il personale impiegato (G.P.G.) deve essere armato e dotato di ricetrasmittente in quanto, in caso di bisogno, deve mettersi tempestivamente in contatto con la centrale operativa dell'Istituto di vigilanza per richiedere l'intervento urgente di altre G.P.G.. Il servizio dovrà inoltre essere svolto in modo da garantire la sicurezza dei valori e degli operatori secondo quanto previsto dal regolamento di esecuzione TULPS.

Il servizio di contazione deve essere svolto in ambienti blindati altamente specializzati e attrezzati per la conta denaro, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa.

4.6. RENDICONTAZIONE DEGLI INCASSI E DEI RIMBORSI

La ditta dovrà garantire quotidianamente alle Aziende Sanitarie, per ciascun giorno e per ciascuna riscuotitrice, la relativa rendicontazione degli incassi, articolata tra contanti e pagamenti elettronici.

In particolare, il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Azienda Sanitaria i rendiconti contabili relativi ad ogni riscuotitrice automatica tramite il portale web, il prima possibile e comunque non oltre 2 (due) giorni lavorativi dalla data del versamento per le riscuotitrici abilitate al pagamento con contante e con carta elettronica, settimanalmente per le riscuotitrici contante abilitate al solo pagamento con carta.

Il rendiconto dovrà essere esportabile in formato excel e dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

a) Identificativo riscuotitrice;

b) Descrizione e matricola riscuotitrice automatica;

c) Progressivo periodo (chiusura) contabile;

d) Importo totale incassato o rimborsato;

e) Importo totale resti non erogati;

f) Data inizio periodo contabile;

g) Data fine periodo contabile;

h) Eventuali ulteriori dettagli richiesti dalle Aziende Sanitarie.

Con lo stesso dettaglio, dal portale web, l'Azienda sanitara dovrà poter estrarre in formato excel prospetti riassuntivi distinti per ciascuna riscuotitrice automatica, mensili o bimestrali (la cadenza verrà indicata dalle singole Aziende Sanitarie), con i rispettivi totali.

Qualora richiesto dalle Aziende sanitarie il Fornitore dovrà rendersi disponibile a fornire i medesimi dati via e-mail.

Il sistema dovrà anche tenere traccia e rendere disponibili sul portale web i seguenti dati:

- i log delle transazioni avvenute con successo o con fallimento;
- i log delle operazioni POS, con successo o con fallimento;
- eventuali ulteriori dettagli richiesti dalle Aziende Sanitarie.

Tutte le rendicontazioni contabili di dettaglio dovranno riportare i riferimenti ai singoli documenti prodotti e ai bar-code originali letti dal sistema che identificano il documento usato per l'accesso alla riscuotitrice

4.7. MATERIALE 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 delle Aziende Sanitarie.

4.8. ASSISTENZA MULTICANALE

Al fine di permettere alle Aziende sanitarie di inoltrare richieste di assistenza, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di assistenza multicanale composto da call center, portale web, e-mail dedicata, da attivare entro 15 (quindici) giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione definitiva,

Il Call center dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:00, ad eccezione dei giorni festivi. Fuori da tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il Call Center permette alle Aziende Sanitarie di:

- richiedere informazioni sui prodotti e servizi compresi nella Convenzione;
- richiedere lo stato degli ordini in corso e lo stato delle consegne;
- inoltrare le richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica ed inoltrare i reclami.

Per i contatti relativi al servizio di assistenza per malfunzionamento, inoltrati da ciascuna Azienda Sanitaria nelle modalità previste nel presente articolo, il Fornitore dovrà assegnare, e quindi

comunicare all'Azienda Sanitaria stessa, un numero progressivo di chiamata (identificativo della Richiesta di Intervento) contestualmente alla ricezione del contatto con l'indicazione della data e dell'ora di registrazione; i termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione decorreranno dall'ora di registrazione della Richiesta di Intervento.

In aggiunta al servizio di Call Center, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Aziende Sanitarie un sistema per la gestione delle richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica e per il monitoraggio dello stato di avanzamento e dei tempi di chiusura del ticket di chiamata (sistema di trouble ticketing), tramite il medesimo portale web di cui al paragrafo "Telemonitoraggio/controllo a distanza".

Il Fornitore dovrà rendere disponibile sul portale web la possibilità di estrapolare reportistiche contenenti le richieste di intervento pervenute, le cause che hanno causato l'interruzione del servizio e i tempi di risoluzione del disservizio.

4.9. FORMAZIONE DEL PERSONALE DELLE AZIENDE SANITARIE

Il Fornitore deve assicurare un'attività di formazione rivolta al personale delle Aziende sanitarie contraenti sull'utilizzo delle apparecchiature. Tali corsi dovranno essere effettuati presso la sede di ciascuna Azienda Sanitaria all'atto dell'installazione delle apparecchiature o in altri momenti concordati. Tale servizio deve concernere almeno i seguenti aspetti:

- Uso dell'apparecchiatura in ogni sua funzione;
- Procedura per la soluzione degli inconvenienti maggiormente frequenti;
- Gestione operativa quotidiana.

Eventuali altre necessità di formazione (es. utilizzo software di back-office) potranno essere effettuate anche a distanza tramite ad es. sistemi in e-learning.

4.10. ASSICURAZIONE

Per le riscuotitrici automatiche abilitate anche al pagamento in contanti, il Fornitore garantirà, tramite idonea polizza assicurativa, il rimborso del denaro sottratto in caso di malore del portavalori durante le fasi di prelievo e trasporto, infedeltà del dipendente, rapina in fase di trasporto.

Il Fornitore dovrà garantire una ulteriore copertura assicurativa per il rimborso del denaro sottratto dalle riscuotitrici esclusivamente nei casi in cui queste siano installate in luoghi dove l'Azienda Sanitaria abbia provveduto ad installare un sistema di vigilanza 24 ore su 24 ovvero sistemi di allarme antintrusione, collegati con un Istituto di vigilanza che garantisca anche il pronto intervento. Il Fornitore dovrà garantire l'estensione di tale copertura anche per le riscuotitrici installate in locali non videosorvegliati se offerto in sede di gara.

Il numero di riscuotitrici installate in locali adeguatamente sorvegliati e per le quali il Fornitore dovrà assicurare la copertura assicurativa aggiuntiva di cui sopra, sarà verificato in contraddittorio fra l'Azienda Sanitaria e il Fornitore al momento dell'attivazione degli Ordinativi di Fornitura e potrà essere oggetto di eventuale aggiornamento in corso di contratto.

Il Fornitore garantisce altresì il ripiano delle eventuali differenze, anche nel caso di accettazione di denaro falso, qualora vi siano discrepanze tra il saldo contabile e il denaro giacente in macchina, a seguito di guasto accidentale del funzionamento dell'apparecchiatura o di erogazione di un resto superiore.

Dovrà essere altresì garantita dal Fornitore adeguata copertura assicurativa del rischio da responsabilità civile per qualsiasi danno che la stessa possa arrecare nell'esecuzione di tutte le attività inerenti la fornitura, tenendo indenni le Aziende, i rispettivi dipendenti e collaboratori, nonché i terzi.

Il Fornitore provvederà al deposito delle copie di dette polizze all'atto della stipula della Convenzione.

Copia della polizza assicurativa sulle riscuotitrici installate in locali adeguatamente sorvegliati dovrà essere consegnata in data successiva all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura e comunque prima dell'avvio del servizio. Nel caso venga offerta l'estensione della polizza anche sulle riscuotitrici installate in locali non videosorvegliati, copia della polizza dovrà essere consegnata assieme alla precedente.

4.11. PREDISPOSIZIONE ANNUALE DEL CONTO GIUDIZIALE QUALE AGENTE CONTABILE ESTERNO

Il Fornitore, su richiesta dell'Azienda Sanitaria contraente e senza oneri aggiuntivi, assume il ruolo di agente contabile e pertanto è tenuto al rendiconto della gestione annuale tramite la presentazione del Conto Giudiziale dell'agente contabile.

Il Conto Giudiziale è compilato dal Fornitore in applicazione delle norme di contabilità nazionali e regionali di volta in volta vigenti, nonché in relazione ad eventuali successive disposizioni che dovessero intervenire in materia.

Il conto dovrà contenere i conti di cassa annuali debitamente sottoscritti e corredati dei documenti giustificativi degli incassi e dei pagamenti nei formati da concordare con le Aziende Sanitarie che come previsto dalla disciplina giuridica vigente dovranno successivamente parificare il conto rispetto alle risultanze contabili.

La resa del conto giudiziale del Fornitore deve essere presentata alle Aziende entro i termini previsti dalla normativa vigente.

L'attività di agente di contabile esterno avrà inizio dal momento in cui il Fornitore riceverà la nomina dall'Azienda sanitaria contraente.

5. REGOLAZIONE PRELIMINARE ALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E PIANO DI CONSEGNA

L'Azienda Sanitaria contatterà il Fornitore successivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura al fine di concordare un incontro per definire, integrare e dettagliare alcune caratteristiche del servizio. Durante tale incontro si dovrà definire la modalità di subentro al precedente Fornitore, il piano di dismissione graduale delle macchine attualmente collocate presso le aziende Sanitarie interessate al servizio, le specifiche tecniche di interfaccia al sistema informatico, e quant'altro risulti necessario per il corretto espletamento del servizio nel rispetto del Capitolato e dell'offerta del Fornitore.

L'Azienda Sanitaria al fine di permettere il rispetto dei tempi di consegna dovrà collaborare e fornire tutti gli elementi necessari al Fornitore per attivare il servizio.

Il Fornitore dovrà eseguire un sopralluogo presso ogni sede interessata alla collocazione delle macchine riscuotitrici con un rappresentante individuato dall'Azienda Sanitaria contraente, al fine di definire la corretta collocazione delle macchine offerte in gara. Di tali operazioni sarà redatto apposito verbale.

Tenuto conto dell'elevato numero di macchine riscuotitrici da fornire, delle operazioni di dismissione delle macchine già esistenti a carico del fornitore uscente e della particolare natura dei servizi oggetto della convenzione, la consegna e l'installazione dell'intero lotto dovrà avvenire secondo la seguente pianificazione:

- il Fornitore ha l'obbligo di consegnare un numero non inferiore **a 30 macchine al mese per lotto (o quantitativo maggiore se offerto in sede di gara)**;
- le macchine dovranno essere consegnate:

  1. rispettando l'ordine di arrivo degli ordini di fornitura (data e ora) delle Aziende Sanitarie, le quali dovranno emettere i propri Ordinativi di Fornitura entro il 29/11/2020;
  2. la <u>prima consegna</u> all'interno di ciascun lotto dovrà avvenire non oltre il 60° giorno dal primo OdF ricevuto.

Resta inteso che il rispetto del termine di cui sopra è valido per gli ordinativi emessi dalle Aziende Sanitarie entro il mese di 29/11/2020.

Per gli OdF emessi in data successiva al 29/11/2020 il termine di consegna di cui al punto 2), ricomincia a decorrere.

Il Fornitore, entro il 15/12/2020, dovrà predisporre il piano di consegne contenente sulla base degli OdF ricevuti:

- nome Azienda Sanitaria interessata (con specificazione della sede);
- data/date di consegna;
- n. di macchine consegnabili;

tenuto conto di quanto prescritto ai precedenti commi.

Il piano di consegna dovrà essere inoltrato alle Aziende Sanitarie e ad Intercent-ER e costituirà parte integrante del verbale di cui sopra sottoscritto dal Fornitore e l'Azienda sanitaria.

La mancata consegna del numero minimo di macchine al mese ed il mancato rispetto delle date di consegna, comporteranno l'applicazione della penale e le altre conseguenze, di cui al § 8.1 del presente Capitolato.

6. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Aggiudicatario garantisce all'Ente, con la sottoscrizione del contratto, che il trattamento dei dati personali effettuato per suo conto avviene in piena conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina nazionale di attuazione, nonché alle direttive AGID in materia di sicurezza. In particolare, adotta misure tecniche e organizzative adeguate, in modo che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti degli interessati. Il contratto potrà prevedere la designazione dell'Aggiudicatario come responsabile del trattamento, relativi obblighi e responsabilità, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.
I dati di cui l'Aggiudicatario verrà in possesso durante l'espletamento dei servizi sono di proprietà esclusiva dell'Ente che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento.

In particolare, l'Aggiudicatario e il personale occupato in tali attività devono rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e sul contenuto degli stessi.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Ente attinente le procedure adottate dall'Aggiudicatario in materia di riservatezza, di protezione di dati e di programmi nonché gli altri obblighi assunti. L'Aggiudicatario e/o, se consentito il subappalto, il subappaltatore non potrà conservare copia di dati, di documenti e di programmi dell'Ente, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

In sede di offerta, le ditte partecipanti, dovranno produrre apposita documentazione che attesti in modo chiaro il rispetto di quanto previsto nel GDPR e direttive AGID.

7. ONERI A CARICO DELLE AZIENDE SANITARIE

Le Aziende Sanitarie assumeranno a proprio carico le seguenti attività e/o interventi ed i relativi oneri economici:

- eventuali adeguamenti e/o opere strutturali, edili e impiantistiche necessarie a predisporre in modo adeguato e sicuro i locali destinati ad ospitare le casse automatiche;
- adeguamento delle reti informatiche e predisposizione dei punti rete in ciascun sito per consentire i collegamenti con le casse automatiche;
- predisposizione di prese elettriche;
- predisposizione di linee telefoniche/punti rete LAN, al fine di consentire il collegamento al sistema POS delle casse automatiche.

8. PENALI

Si elencano di seguito le penali cui il Fornitore potrà incorrere nel caso si verifichino le fattispecie ivi indicate:

1) Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile alla Azienda Sanitaria ovvero per causa di forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini stabiliti per la consegna delle apparecchiature e di quanto a corredo degli stessi, l'Azienda Sanitaria contraente applicherà al Fornitore una penale pari all'1 per mille del corrispettivo complessivo della fornitura oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno, fino ad un massimo di 15 giorni solari. Superato tale termine, l'Azienda Sanitaria contraente si riserva il diritto di risoluzione dell'Ordinativo di Fornitura.
2) In caso di esito negativo del collaudo, qualora il Fornitore non ripristini quanto non idoneo entro 15 giorni solari, allo stesso verrà applicata una penale pari all'1 per mille del corrispettivo complessivo della fornitura oggetto dell'inadempimento, per ogni giorno lavorativo fino alla risoluzione del problema.
3) Nel caso in cui il servizio di assistenza non rispetti le tempistiche di risoluzione definite nel paragrafo §4.3 "Livelli minimi di servizio" successive alla richiesta da parte dell'Azienda Sanitaria, al Fornitore potrà essere applicata una penale pari all'1 per mille del corrispettivo complessivo della fornitura oggetto dell'inadempimento, per ogni giorno lavorativo successivo alla richiesta di assistenza e fino alla risoluzione del problema.
4) In caso di guasti prolungati che non consentano la riattivazione delle apparecchiature entro 2 giorni lavorativi, a partire dal terzo giorno al Fornitore potrà essere applicata una penale pari all'1 per mille del corrispettivo complessivo della fornitura oggetto dell'inadempimento, per ogni giorno lavorativo fino alla risoluzione del problema.
5) Per ogni giorno solare di ritardo nel prelievo del contante dalle riscuotitrici, rispetto al giorno concordato con ciascuna Azienda Sanitaria, l'Azienda si riserva la facoltà di applicare al

Fornitore una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo complessivo della fornitura oggetto dell'inadempimento, per ogni giorno lavorativo fino all'avvenuto prelievo.

6) Per ogni giorno solare di ritardo nel versamento del contante prelevato dalle riscuotitrici sul conto corrente del Tesoriere indicato dall'Azienda Sanitaria, l'Azienda si riserva la facoltà di applicare al Fornitore una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo complessivo della fornitura oggetto dell'inadempimento, per ogni giorno lavorativo fino all'avvenuto versamento.
7) Per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini stabiliti nella presente Convenzione per l'attivazione del Call Center, l'Agenzia applicherà al Fornitore una penale giornaliera pari allo 0,3 per mille del valore della Convenzione, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
8) Per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine stabilito per l'invio della reportistica di cui all'art. 12, l'Agenzia applica al Fornitore una penale di Euro 50,00 sino ad un massimo dello 0,3 per mille del valore della Convenzione sottoscritta.
9) Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nella presente Convenzione e negli allegati richiamati; in tali casi le Aziende contraenti, ovvero la Agenzia, applicano alla Ditta le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui la fornitura e i servizi inizieranno ad essere erogati in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
10) Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, vengono contestati per iscritto al Fornitore dall'Azienda Sanitaria o dall'Agenzia; il Fornitore deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di 2 (due) giorni dalla stessa contestazione.
11) Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio delle Aziende, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sono applicate alla Ditta le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
12) La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.
13) Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto delle singole Aziende Sanitarie contraenti e/o dell'Agenzia a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
14) Ciascuna Azienda Sanitaria contraente può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del proprio Ordinativo di Fornitura;
15) L'Agenzia, per quanto di sua competenza, può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo massimo

complessivo della Convenzione, viste anche le penali applicate dalle Aziende contraenti. Resta fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore all'importo sopra previsto comporta la risoluzione di diritto dell'Ordinativo di Fornitura e/o della Convenzione per grave ritardo. In tal caso l'Agenzia e/o l'Azienda Sanitaria contraente hanno/ha facoltà di ritenere definitivamente la cauzione e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

In base a quanto stabilito all'articolo 23, comma 3, lettera j) di cui all'allegato 7 "Schema di convenzione", l'Agenzia, può risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore nelle modalità previste dalla vigente normativa, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, la Convenzione in caso di risoluzione di 2 (due) Ordinativi di Fornitura da parte delle Aziende Sanitarie, per ritardi nella consegna delle macchine riscuotitrici.

9. VARIAZIONE DELLA NORMATIVA

Qualora i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso da quello espresso nel presente Capitolato e in generale nella documentazione di gara, prima dell'aggiudicazione della presente gara, l'aggiudicazione verrà sospesa.

Qualora i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso/in contrasto con quanto espresso nel presente Capitolato e in generale nella documentazione di gara, nel corso della durata della Convenzione ovvero dei singoli Ordinativi di fornitura, l'Agenzia ovvero le singole Aziende Sanitarie si riservano, fatte le opportune valutazioni, il diritto di recedere dalla Convenzione e dall'Ordinativo di fornitura.

10. SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore deve inviare, su richiesta dell'Agenzia e/o dell'Azienda Sanitaria Contraente ed entro 30 (trenta) giorni solari dalla richiesta della stessa, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l'Agenzia può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione potrà altresì essere effettuato dall'Agenzia anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio. In particolare i report riferiti alle prestazioni contrattuali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Azienda Sanitaria contraente;

- quantitativo di macchine valore ordinate per singola Azienda Sanitaria;
- ogni altra informazione richiesta dall'Agenzia in sede di stipula della Convenzione e/o richiesta dall'Azienda Sanitaria Contraente.

11. PAGO PA

Il sistema di riscuotitrici e POS deve essere tale da poter gestire correttamente quanto previsto da AGID nel documento "Il pagamento presso POS fisici nel sistema pagoPA Versione 1.0 - gennaio 2018 (PDF)" e sue eventuali successive modifiche. Tali esecuzioni del servizio saranno comunque oggetto di accordo con l'Amministrazione contraente.