

Allegato B

Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE RISCOUOTITRICI AUTOMATICHE E SERVIZI ATTINENTI

Tutti i servizi oggetto dell'appalto sono ad ogni effetto da considerarsi di pubblico interesse e, come tali, non potranno essere sospesi o abbandonati. In caso di sospensione o di abbandono, anche parziale, del servizio, eccettuati i casi di forza maggiore, l'AOSP potrà sostituirsi alla Banca per l'esecuzione d'ufficio a danno e spese dell'inadempiente, oltre ad applicare le previste penalità.

Le macchine di riscossione automatica (RA) fornite all'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna dovranno comporre un sistema di ultima generazione in grado di garantire la massima affidabilità del servizio, l'acquisizione e l'archiviazione di tutte le informazioni relative agli incassi.

L'interfaccia utente dovrà essere gradevole, intuitiva multimediale dovrà essere previsto l'utilizzo di touch screen, di tastiera ed inoltre dovrà essere prevista la riproduzione audio di voci guida interattive e contestuali alle operazioni eseguite dall'utente.

Il Tesoriere ha l'onere della fornitura, installazione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle riscuotitrici automatiche, garantendo continuità di funzionamento.

Documentazione integrativa di progetto

Al fine di consentire la valutazione del sistema di gestione proposto, la Banca dovrà presentare, in sede di offerta, la seguente documentazione di supporto al progetto tecnico:

- Elencazione delle esperienze di gestione di incassi con riscuotitrici automatiche.

Caratteristiche Hardware Minimali:

- Struttura esterna.
Armadio di sicurezza antiscasso con chiusura a chiave doppia mandata e combinazione.
- Elettronica e Personal Computer
Personal computer completo di scheda di rete.
Monitor Utente/operatore colore di almeno 14" SVGA intuitivo e di facile accesso.
N°6 Pulsanti lato video per selezione importi, consentono la scelta immediata ed intuitiva di n°6 diversi tipi di pagamento, tale numero di scelte è ampliabile con l'utilizzo di pagine successive (sottomenù).
Tastiera protetta numerica 16 tasti, per consentire la digitazione da parte dell'utente di eventuali tariffe ad importo variabile.
Gruppo di continuità.
Lettore di codice a barre.
Lettore di card a banda magnetica (per esempio: tessera sanitaria)
- Gestione del denaro in accettazione
Lettore di monete a 8 tagli.

Lettore di banconote in grado di leggere 6 tagli di banconote Euro attualmente in corso nei 4 versi di introduzione.

Modulo precassa per pentimento (possibilità di restituzione delle banconote immesse dell'accettatore, in caso di rinuncia).

Cassa raccogli valuta autoimpilante da almeno 1.200 banconote circa

- Gestione del resto

Rendiresto in monete a n° 4 erogatori dalla capacità da 800 a 1.000 pezzi cadauno a seconda del tipo di conio utilizzato (configurazione tipica: €0,05 - €0,20 - €0,50 – € 2)

Dispensatore di banconote ad un taglio di valuta (5€)

- Gestione della carta Bancomat

E' possibile effettuare i pagamenti anche tramite tessera bancomat in modo POS.

Sarà facoltà dell' Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna richiedere successivamente l'attivazione dei pagamenti anche con Carta di Credito.

- Gestione delle stampanti

Stampante con taglierina incorporata. Il rotolo degli scontrini in duplice copia. di almeno 800 ticket per rotolo.

Stampante di giornale di fondo

Ogni operazione viene automaticamente registrata oltre che su file anche su supporto cartaceo per un immediato riscontro da parte dell'incaricato della gestione del sistema.

Software di gestione della riscuotitrice automatica

Implementazioni/personalizzazioni software

Il tesoriere si impegna a fornire, dopo attenta analisi con i referenti dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, delle procedure software che permettano di pagare qualsiasi distinta di pagamento sia mediante la digitazione di codici sia di gestire distinte di pagamento riportanti un codice a barre che identifichi la distinta e l'importo. In particolare in caso di pagamento con codice a barre vanno previste due modalità, di seguito descritte in modo indicativo (il preciso flow di processo sarà definito successivamente sulla base delle necessità dell'Azienda) :

OFF LINE

La modalità off-line dovrà essere resa disponibile immediatamente.

Senza instaurare nessun collegamento via rete ad alcun sistema informatico, andrà sviluppata una procedura che opera come segue:

1. Si presuppone che all'atto della prenotazione/accettazione venga rilasciato il foglio di prenotazione / la distinta di pagamento con inseriti i dati dell'utente e con la stampa di un codice a barre che riporta i dati di prenotazione/accettazione.
L'utente si reca quindi all'apparecchiatura, introduce/appoggia il foglio nel lettore e a video compare l'indicazione dell'importo da pagare.
2. A questo punto il pagamento procede come di norma. La ricevuta, in questo caso, riporterà oltre all'importo pagato, anche il numero di distinta di incasso.
3. La procedura registrerà su file tutti i dati necessari.

ON LINE

In caso sia presente il collegamento via rete con uno o più Server ove sono residenti i Data Base delle distinte di pagamento effettuate, si opererà come segue:

1. All'atto dell'emissione della distinta di pagamento andrà rilasciata la distinta con inseriti i dati dell'utente e con la stampa di un codice a barre che riporta i dati di identificazione della distinta stessa. L'utente si reca quindi all'apparecchiatura e introduce/appoggia il foglio nel lettore di barcode.
2. A questo punto una procedura effettuerà una richiesta di dati e di informazioni relative a quel determinato numero di distinta allo specifico Data Base che gestisce quella tipologia di distinte di pagamento.
3. Una volta acquisite tali informazioni la macchina di riscossione automatica provvederà a metterle a Video per chiederne conferma all'utente.
4. Una volta effettuato il pagamento, la macchina di riscossione automatica rilascerà il numero di ricevuta o di fattura.
5. La procedura registrerà su file tutti i dati necessari.
6. La procedura accederà allo specifico Data Base e alla specifica distinta di pagamento per registrare gli estremi dell'effettuato pagamento.

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

Indipendentemente dalla modalità (off-line/on-line) il software della riscuotitrice automatica (RA) deve rispondere ai requisiti di seguito elencati:

- 1) la RA deve essere in grado di autodiagnosticare la mancanza di carta.
In tale caso, deve automaticamente porsi Fuori Servizio;
- 2) la RA deve essere in grado, una volta letta la distinta, di determinare l'impossibilità di erogare il resto.
In tale caso non deve proseguire l'incasso, e segnalare all'Utente che non è possibile pagare in contanti. Deve inoltre segnalare la possibilità di pagare tramite bancomat, o di rivolgersi ad uno sportello PdA o di recarsi presso un'altra riscuotitrice;
- 3) la RA deve essere in grado di autodiagnosticare l'impossibilità **assoluta** di erogare il resto (anche senza lettura di distinta).
In tale caso deve porsi in uno stato che segnali all'Utente che non è possibile pagare in contanti. Deve inoltre segnalare la possibilità di pagare tramite bancomat, o di rivolgersi ad uno sportello PdA o di recarsi presso un'altra riscuotitrice;
- 4) Deve essere possibile, su richiesta dell'Azienda, modificare il software della RA in modo da inibire il pagamento di barcode che soddisfano a particolari condizioni (per esempio: appartenenza a intervalli definiti)

CONTROLLO A DISTANZA DELLE RISCOUITRICI AUTOMATICHE

Il Tesoriere garantirà il monitoraggio dello stato di funzionamento delle RA e la gestione degli allarmi.

Pertanto quando la RA andrà in warning oppure fuori servizio, il sistema avviserà via modem il Tesoriere.

Il Tesoriere attiverà quindi un intervento di manutenzione per la risoluzione del problema nei tempi previsti dalla convenzione.

L'intervento potrà essere eseguito sia da remoto che on site.

Il Tesoriere dovrà garantire anche il monitoraggio quotidiano della rete TD di trasmissione dati e delle linee POS/Controllo Remoto.

In caso di guasto della rete TD il Tesoriere dovrà segnalarlo immediatamente alla Direzione Tecnologie e Sistemi Informatici (DTSI) dell'Azienda.

La DTSI attiverà quindi un intervento di manutenzione per la risoluzione del problema.

In caso di guasto delle linee POS il Tesoriere dovrà segnalarlo immediatamente all'Azienda.

L'Azienda attiverà quindi un intervento di manutenzione per la risoluzione del problema.

Durante il periodo di non funzionamento della rete TD e/o delle linee POS, il Tesoriere non risponderà dei disservizi che sono indotti da tali eventi.

Il controllo remoto della corretta e **completa** funzionalità della RA dovrà essere eseguito più volte al giorno. Il risultato del controllo (OK oppure Non Ok + motivo) dovrà essere inviato via mail all'Azienda con all'interno dell'oggetto della mail il risultato del controllo (OK oppure Non Ok), il numero del terminale, la data e ora del controllo,

Altri Servizi fruibili con tale procedura:

1. Caricamento nuovi codici e/o dati riferiti alla attività di incasso.
2. Caricamento procedure software da remoto (aggiornamenti eseguibili, immagini, personalizzazioni richieste..).
4. Possibilità di verifica del reale pagamento avvenuto da parte dell'Utente o di eventuali resti non erogati dall'apparecchiatura in caso di contestazione dell'Utenza.

MESSA A DISPOSIZIONE DEI FILE DI INCASSO ALL'AZIENDA (o a società terza delegata dall'Azienda)

Il Tesoriere dovrà quotidianamente garantire:

- 1) l'acquisizione dei file d'incasso (**completi** di tutti i pagamenti eseguiti e del progressivo periodo di chiusura contabile) residenti su ogni RA;
- 2) la messa a disposizione dei file d'incasso all'Azienda o a società terza delegata dall'Azienda (attualmente alla società Cup2000 S.p.A.)

RENDICONTAZIONE CONTABILE

Il Tesoriere dovrà inviare all'Azienda, i rendiconti contabili, per ogni RA, via mail entro 5 giorni lavorativi dalla data del prelievo.

Il rendiconto sarà fornito su tabella excel e sarà costituito almeno dalle seguenti informazioni:

1. Identificativo RA
2. Progressivo periodo (chiusura) contabile
3. Descrizione RA
4. Matricola RA
5. Importo totale incassato
6. Importo totale Resti non erogati
7. Data inizio periodo contabile
8. Data fine periodo contabile

Con lo stesso dettaglio Il Tesoriere fornirà (sempre su tabella excel) un prospetto riassuntivo mensile, con i totali, distinto per ciascuna RA.

Fine documento