



NOLEGGIO DI RISCUOTITRICI AUTOMATICHE PER LE AZIENDE SANITARIE REGIONALI

INDICE

PREMESSA.....	2
1. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI.....	2
2. CARATTERISTICHE TECNICO-FUNZIONALI DELLE RISCUOTITRICI AUTOMATICHE.....	3
3. SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO.....	8
4. ONERI A CARICO DELLE AZIENDE SANITARIE	14
5. VARIAZIONE DELLA NORMATIVA.....	14
6. SERVIZIO DI ACCESSO DATI SU WEB	14
7. SERVIZIO DI REPORTISTICA	15
8. REFERENTE DEL FORNITORE	15

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), comprensivo dei servizi di seguito elencati:

- Consegna, installazione, collaudo e ritiro;
- Manutenzione;
- Telemonitoraggio;
- Prelievo degli incassi;
- Rendicontazione degli incassi;
- 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, per un totale di **n. 106 riscuotitrici**;
- Riscuotitrici automatiche abilitate al solo pagamento con carta elettronica, per un totale di **n. 19 riscuotitrici**.

Le riscuotitrici saranno dislocate presso le varie sedi delle Aziende sanitarie di seguito elencate:

- ✓ AUSL Piacenza;
- ✓ AUSL Parma;
- ✓ AUSL Reggio Emilia;
- ✓ AUSL Modena;
- ✓ AUSL Romagna (ex AUSL Ravenna, Forlì, Cesena e Rimini);
- ✓ Azienda Ospedaliera Reggio Emilia;
- ✓ Azienda Ospedaliera Modena;
- ✓ Azienda Ospedaliera Ferrara.

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 e a tutti quelli che venissero emanati nel corso della durata della Convenzione e degli Ordinativi di fornitura.

I prodotti offerti 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 riscuotitrici 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, 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.

2. 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.

2.1 CARATTERISTICHE HARDWARE

Le riscuotitrici automatiche dovranno possedere le seguenti caratteristiche hardware minime:

- Armadio di sicurezza antiscasso con chiusura a chiave doppia mandata e combinazione, predisposto per l'ancoraggio al pavimento;
- 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 12" 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 (il numero di scelte è ampliabile con l'utilizzo di pagine successive, sottomenu);
- Tastiera protetta o, in alternativa, tastiera 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, 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);
- 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:
 1. Intestazione dell'Ente che emette il documento;
 2. Numero riscuotitrice automatica;
 3. Numero ricevuta progressivo interno;
 4. Importo pagato;
 5. Data e ora del pagamento;
 6. Altri dati aggiuntivi a seconda della tipologia di pagamento che avverrà attraverso l'utilizzo della riscuotitrice.
- Operatività 24 ore su 24.

Per quanto attiene alla lettura dei codici a barre, si forniscono di seguito le caratteristiche dei codici a barre che le riscuotitrici automatiche dovranno essere in grado di leggere:

- 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;
- Posizionamento: distanza margine superiore da cm 0,44 ca. a cm 4,5; distanza margine sinistro: da cm 5,5 a cm 7,5; distanza margine destro: da cm 1,5 a cm 8,5;
- Larghezza del modulo (foglio prenotazione/distinta di pagamento): non superiore a 25 cm (foglio A4).

2.1.1 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).

2.1.2 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 2.1.1, 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.

➤ **Per la gestione del denaro in accettazione:**

- 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'accettore in caso di rinuncia);
- Cassa raccogli valuta autoimpilante da almeno 1.200 banconote;
- Lettore di moneta dei seguenti tagli € 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00 - € 2,00, con relativa cassa di raccolta.

➤ **Per la gestione del denaro in erogazione (resto):**

- 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 un taglio di valuta (€ 5).

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 stessa.

2.2 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.

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, entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento dell'Ordinativo di fornitura, al momento della consegna, dovrà aver sviluppato il software in oggetto, compatibile con gli applicativi in uso presso l'Azienda richiedente e integrato con i sistemi aziendali.

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

Il software deve permettere il pagamento di qualsiasi distinta di pagamento/foglio di prenotazione 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.

Sia nel caso di pagamento mediante l'utilizzo del codice a barre che nel caso di utilizzo di qualsiasi altro codice univoco di prenotazione/pagamento, dovranno essere previste due modalità di interconnessione:

1) Modalità di pagamento con interconnessione offline

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):

1. 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;
2. Il pagamento procede come di norma: sulla ricevuta saranno riportati l'importo pagato e il numero di distinta di incasso, nonché gli ulteriori dati di cui al precedente paragrafo 2.1;
3. La procedura registrerà su file tutti i dati necessari;
4. 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 FTP).

2) 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):

1. 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;
2. 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;
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 la ricevuta o la fattura contenente i dati di cui al paragrafo 2.1;
5. La procedura registrerà su file tutti i dati necessari;
6. 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.
7. 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 FTP).

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.

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.

3. 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 noleggioriscuotitrici automatiche e sono pertanto prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo è incluso nel canone di noleggioriscuotitrici 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 quanto espressamente previsto nel presente capitolato e nella restante documentazione di gara.

Nel caso in cui le Aziende sanitarie posseggano macchine riscuotitrici di proprietà il Fornitore avrà:

- l'**obbligo** di garantire i servizi di cui al presente paragrafo (con esclusione di quanto previsto al paragrafo 3.1), qualora sia lo stesso Fornitore delle riscuotitrici facenti parte del parco di proprietà dell'Azienda sanitaria;
- la **facoltà** di garantire tali servizi (con esclusione di quanto previsto al paragrafo 3.1) qualora non sia lo stesso Fornitore delle riscuotitrici di proprietà dell'Azienda sanitaria.

Qualora il Fornitore prenda in carico il parco riscuotitrici di proprietà dell'Azienda, il prezzo corrisposto dall'Azienda sanitaria sarà pari al canone del noleggioriscuotitrici full-service decurtato del 40%.

3.1 CONSEGNA, INSTALLAZIONE, COLLAUDO, RITIRO

Le attività di consegna e installazione delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad essi strumentale.

Il Fornitore è tenuto a consegnare le riscuotitrici automatiche nei luoghi indicati dalle Aziende sanitarie, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali dalla data di ricezione dell'ordinativo di fornitura.

Qualora il Fornitore si trovi temporaneamente impossibilitato a soddisfare quanto richiesto da ciascuna Azienda sanitaria nell'ordinativo di fornitura, potrà installare apparecchiature usate, in grado di rispondere alle momentanee esigenze di riscossione. In tal caso il canone relativo al noleggio di ciascuna macchina corrisposto dall'Azienda sanitaria verrà decurtato di una percentuale pari al 20%. Resta fermo l'obbligo in capo al Fornitore di provvedere all'installazione e al collaudo delle nuove riscuotitrici automatiche, funzionanti a regola d'arte in conformità a quanto richiesto nell'ordinativo di fornitura, entro 6 (sei) mesi dalla stipula del contratto.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a garantire eventuali spostamenti (fino ad un massimo di due per riscuotitrice) e la successiva reinstallazione delle apparecchiature 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 collaudo, che dovrà avvenire entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla consegna e con un preavviso di almeno 7 (sette) giorni, verrà effettuato da parte degli incaricati dell'Azienda in contraddittorio con i tecnici della ditta fornitrice. In sede di collaudo si dovrà verificare che tutte le attrezzature fornite risultino possedere tutti i requisiti e le caratteristiche tecnico-funzionali dichiarati in sede di gara e che siano regolarmente funzionanti (ivi comprese le prove delle varie fasi sistemistiche). L'avvenuto accertamento dell'esito favorevole delle prove di collaudo dovrà risultare da apposito verbale.

Il piano di collaudo sarà concordato con ciascuna Azienda sanitaria in una fase successiva alla sottoscrizione dell'Ordinativo di fornitura.

In caso di esito negativo del collaudo, verrà concesso al Fornitore un termine pari a 15 (quindici) giorni solari per ripristinare quanto non idoneo. Qualora il ritardo si protragga oltre tale termine verrà applicata la penale di cui alla Convenzione, avendo altresì la facoltà di richiedere la sostituzione dell'apparecchiatura stessa.

Entro 30 (trenta) giorni solari e consecutivi dallo scadere del contratto di noleggio o dal recesso dal contratto da parte dell'Azienda sanitaria contraente, il Fornitore dovrà provvedere al ritiro delle apparecchiature a proprie spese.

3.2 MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione preventiva, da effettuarsi preferibilmente al di fuori degli orari di maggior afflusso dell'utenza, ovvero dalle ore 14,30 alle 6,00 del giorno successivo, dovrà essere cadenzato secondo il calendario predisposto dalla ditta fornitrice al fine di assicurare gli interventi ordinari necessari a garantire sempre il perfetto funzionamento delle apparecchiature.

Il servizio di assistenza, in caso di guasto, avverrà su chiamata delle Aziende sanitarie, per richiedere interventi di riparazione/ripristino o sostituzione di parti usurate o mal funzionanti che

dovranno essere effettuati dal Fornitore entro 8 (otto) ore lavorative. L'assistenza potrà avvenire, se opportuno, anche mediante intervento da remoto.

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 cui alla Convenzione. L'Azienda si riserva comunque di chiedere al Fornitore la tempestiva sostituzione delle macchine con altre uguali, a spese di quest'ultimo.

Nel caso di interruzione del funzionamento dovuto a mancanza del materiale accessorio (carta, inchiostro, moneta per i resti, etc.) ovvero per non funzionamento dei gruppi di continuità energetica o per mancata manutenzione del software, il ripristino delle apparecchiature dovrà essere garantito entro le 8 (otto) ore successive dalla presa d'atto del fermo macchina.

In ogni caso il Fornitore dovrà garantire la manutenzione e la funzionalità permanente dei gruppi di continuità.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Azienda sanitaria al Fornitore mediante il Call Center, secondo le modalità previste nei successivi paragrafi.

Resta inteso che, in caso di ripetuti guasti (maggiori di 5 in un trimestre) è facoltà delle Aziende sanitarie richiedere la sostituzione delle apparecchiature.

3.3 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 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.

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.).

3.4 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 2 (due) 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 ad uno, 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 ad uno, i prelievi aggiuntivi saranno singolarmente remunerati, secondo quanto specificato in sede di Offerta economica.

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.

3.5 RENDICONTAZIONE DEGLI INCASSI

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 inviare all'Azienda sanitaria i rendiconti contabili relativi ad ogni riscuotitrice automatica via e-mail entro 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 fornito in formato excel e dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

1. Identificativo riscuotitrice;
2. Descrizione e matricola riscuotitrice automatica;
3. Progressivo periodo (chiusura) contabile;
4. Importo totale incassato;
5. Importo totale resti non erogati;
6. Data inizio periodo contabile;
7. Data fine periodo contabile;
8. Eventuali ulteriori dettagli richiesti dalle Aziende sanitarie.

Con lo stesso dettaglio il Fornitore fornirà (sempre su tabella excel) un prospetto riassuntivo distinto per ciascuna riscuotitrice automatica, mensile o bimestrale (la cadenza verrà indicata dalle singole Aziende sanitarie), con i rispettivi totali.

3.6 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.

3.7 CALL CENTER

Il Fornitore si impegna, entro 15 (quindici) giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione definitiva, a mettere a disposizione un numero verde di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail dedicati alla sola Convenzione.

Tale servizio dovrà essere attivo per tutto l'anno dal lunedì al sabato, dalle ore 8.30 alle ore 17.00, ad eccezione dei giorni festivi. Dopo 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 quanto attiene all'inoltro delle richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica, il Fornitore dovrà attivare un canale dedicato (telefono/fax/e-mail) attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 17:00, previa comunicazione all'Agenzia e alle Aziende sanitarie.

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.

Il Fornitore consegnerà, con cadenza mensile da concordare con ciascuna Azienda sanitaria, una reportistica in formato elettronico contenente le richieste di intervento pervenute, le cause che hanno causato l'interruzione del servizio e i tempi di risoluzione del disservizio.

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

3.8 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 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 Ordinatori 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.

4. 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.

5. 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.

6. SERVIZIO DI ACCESSO DATI SU WEB

Il Fornitore, al fine di pubblicare gli articoli nel sito, entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, si obbliga a consegnare all'Agenzia, le seguenti informazioni:

- un'immagine delle apparecchiature in Convenzione in formato GIF o JPEG se espressamente richiesto dall'Agenzia;

- la descrizione delle apparecchiature con le principali caratteristiche (schede tecniche) e il rispettivo codice identificativo;
- le informazioni sull'azienda produttrice;
- il numero di telefono, fax e l'indirizzo e-mail del Call Center.

Il catalogo dei prodotti da fornire, oggetto della Convenzione, e le ulteriori informazioni richieste saranno visualizzate in una pagina web con i relativi prezzi di aggiudicazione e i termini contrattuali. In tale pagina le Aziende Sanitarie potranno:

- scegliere il tipo e le quantità corrispondenti al prodotto da ordinare, con relativo costo globale;
- produrre il documento "Ordinativo di fornitura";
- inviare l'Ordinativo di fornitura in formato elettronico, firmato digitalmente al Fornitore.

Al Fornitore verrà fornito un collegamento con il predetto sito, anche al fine di:

- ricevere gli Ordinativi di fornitura;
- monitorare costantemente il data base degli Ordinativi di fornitura.

7. 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.

8. REFERENTE DEL FORNITORE

Il Fornitore aggiudicatario, in sede di stipula della Convenzione, dovrà comunicare il nominativo del Responsabile della fornitura, che assumerà il ruolo di interfaccia del Fornitore nei confronti dell'Agenzia e delle Aziende sanitarie.