

O.d.G. del **28/02/2014**

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N° 9

Deliberazione n° ____ **/2014** **del** _____

OGGETTO DELLA PROPOSTA

**EMISSIONE ABBONAMENTI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO.
AMMODERNAMENTO DEI TERMINALI CODIFICATORI DELLE TESSERE A MICROCHIP IN
DOTAZIONE ALLE RIVENDITE CONVENZIONATE.**

Ufficio proponente: Area Commerciale e Marketing

ALLEGATI/NOTE:

- 1) Offerta tecnico-economica prot. 18316 dell'11 Novembre 2013

Il Direttore Generale, d'intesa con il Direttore Amministrativo, con il Responsabile dell'Area Commerciale e Marketing f.f., con il Responsabile dell'Area Informatica e con il Coordinatore dell'Ufficio Contratti e Appalti, riferisce e propone quanto segue:

Com'è noto, l'emissione e la vendita degli abbonamenti mensili ed annuali per i servizi di trasporto pubblico urbano avviene tramite una procedura informatica, fornita dalla società Pluserice S.r.l., che registra nei database aziendali le anagrafiche degli abbonati ed i titoli di viaggio acquistati.

La procedura, adottata dall'azienda nel 1997, prevede l'assegnazione a ciascun abbonato di una tessera nominativa su supporto plastificato a microchip, in cui vengono registrati i dati anagrafici dell'abbonato, la tariffa di competenza e i dati degli ultimi due abbonamenti acquistati. Ciò consente il riconoscimento dell'abbonato e della tariffa, e consente allo stesso l'acquisto dei titoli di viaggio abilitati, non solo presso le agenzie di vendita direttamente collegate con il server aziendale ove risiede il database dell'AMAT, ma anche presso agenzie, non direttamente collegate al server, ma dotate di appositi terminali periferici (denominati DAT 400) capaci di decodificare appunto la tessera, senza tra l'altro poter operare variazioni incontrollate sui titoli abilitati.

Con questo sistema è stata sviluppata la rete di vendita dell'AMAT, composta dall'Ufficio vendite dell'AMAT, connesso al server, ove avviene l'emissione e la codifica di ciascuna tessera, oltre che l'emissione degli abbonamenti, ed una rete di oltre quaranta esercenti commerciali, dislocati in tutta la città di Taranto e nei comuni e nelle borgate servite, dotate delle suddette apparecchiature, che curano la sola emissione degli abbonamenti.

La procedura informatica è stata successivamente aggiornata, nel corso del 2008, con una nuova versione del software. Contemporaneamente sono stati aggiornati ed ammodernati i terminali di emissione delle tessere e degli abbonamenti in dotazione all'ufficio vendite dell'AMAT. Non sono invece mai stati ammodernati i terminali periferici in dotazione alle agenzie convenzionate, che pertanto sono tuttora funzionanti con la ^{release} del software rilasciata nel 1997.

Il sistema di vendita dei titoli di viaggio del TPL necessita, comunque, di un ammodernamento che consenta la vendita attraverso, ad esempio, le reti internet o le reti telefoniche mobili. Tuttavia, in attesa di sviluppare questi nuovi e più moderni sistemi, si ritiene utile mantenere efficiente il sistema attualmente in vigore, che sebbene non più modernissimo, conserva la sua capillarità ed efficacia. A tale scopo è diventata ormai necessaria la sostituzione graduale dei circa 40 terminali "DAT 400", in quanto:

- Trattasi di apparecchiature ormai obsolete, di cui è diventato costoso, se non ormai quasi impossibile, il reperimento di pezzi di ricambio e la manutenzione;
- Qualora i terminali non fossero più ripristinabili per vetustà, si ridurrebbe pericolosamente l'estensione della rete di vendita.
- L'acquisto di nuovi e più moderni terminali, in una fase in cui i vecchi terminali "DAT 400" sono comunque ancora funzionanti, consentirebbe:
 - di operare in parallelo con i vecchi terminali estendendo la rete di vendita,
 - di sperimentare gradualmente i nuovi apparecchi, senza stravolgere la stessa rete,
 - di diluire i costi della sostituzione delle apparecchiature in più anni.

La sostituzione e/o integrazione dei terminali deve poi avvenire, richiedendo come caratteristica irrinunciabile il mantenimento di un dialogo efficace tra le procedure di emissione titoli e quelle contabili già in uso e l'utilizzo del medesimo supporto per le tessere, al fine di:

- mantenere omogenea la rete di vendita durante il periodo di sovrapposizione tra vecchi DAT e nuovi terminali;
- non costringere tutti gli abbonati dell'AMAT (circa 20.000 persone) a sostituire la tessera, intasando l'ufficio vendita ed ingolfando la regolare erogazione del servizio;
- non dover nuovamente rinnovare le attrezzature utilizzate nell'ufficio vendite, per l'emissione delle tessere e degli abbonamenti.

Per questi motivi si è ritenuto naturale non affidarsi (almeno in prima battuta) al mercato per la progettazione e la realizzazione di un rinnovato sistema hardware e software dei terminali periferici, che avrebbe avuto certamente non poche difficoltà (con conseguenti costi non trascurabili e probabilmente neanche prevedibili in fase di progettazione) a dialogare perfettamente con i software già in uso; si è ritenuto piuttosto di chiedere alla società Pluservice S.r.l., come già detto fornitrice del software di emissione dei titoli di viaggio, del software e dei terminali "DAT400" e del software di contabilità, di sviluppare un'organica proposta tecnico economica, che racchiuda tutte le caratteristiche sopra evidenziate.

La proposta della Pluservice è stata acquisita agli atti con prot. n. 18316 del 11 Novembre 2013. I costi, previsti, vengono così riepilogati:

Offerta Pluservice Srl prot 18316 del 11/11/2013	costo	una tantum	annuale	Q.tà	costo iniziale	canone annuale
Progetto esecutivo	2.300,00	X		1	2.300,00	0,00
Servizi (parametrizzazione avvio formazione 3 gg)	6.075,00	X		1	6.075,00	0,00
terminale POS+ licenza+lettore	1.250,00	X		1	1.250,00	0,00
canone manutenzione software terminali	120,00		X	1	0,00	120,00
terminale POS+ licenza+lettore	650,00	X		4	2.600,00	0,00
canone manutenzione software terminali	120,00		X	4	0,00	480,00
investimento iniziale per terminali n.				5	12.225,00	600,00

terminale POS+ licenza+lettore	650,00	X		10	6.500,00	0,00
canone manutenzione software terminali	120,00		X	10	0,00	1.200,00
investimento per acquisto altri terminali n.				10	6.500,00	1.200,00

voci opzionali

estensione garanzia terminale	65,00		X	15	0,00	975,00
estensione garanzia terminale on-site	80,00		X	15	0,00	1.200,00
stampa CF sullo scontrino	2.700,00	X		1	2.700,00	0,00
canone annuo software CF	100,00		X	1	0,00	100,00

Tutto ciò premesso, esprimendo una valutazione di congruità tecnica ed economica con la proposta della Pluservice S.r.l., visto l'art. 221 - lett. e) del D. L.vo n. 163/2006, si propone di auto-

rizzare l'Amministratore Delegato ad esperire una trattativa privata con la società Pluservice, con lo scopo

- di commissionare alla società la fornitura di idonei terminali periferici atti alla emissione degli abbonamenti mensili del TPL, e del necessario software;
- di ottenere nel contratto di fornitura condizioni economiche migliori rispetto a quelle già offerte dalla società Pluservice;
- di prevedere la fornitura di almeno 50 terminali periferici da distribuire in un arco di tempo di almeno 3-5 anni, che andrebbero così in parte a sostituire i DAT 400 ed in parte ad ampliare la rete di vendita;
- di distribuire anche i costi iniziali di progettazione e di fornitura del software nell'arco di tutta la fornitura;
- di garantire all'azienda la possibilità di recedere dal contratto, se dopo il primo anno di fornitura dovesse essere rilevato che il sistema proposto presentasse difficoltà di gestione, non preventivabili in fase di progettazione.

Il Coordinatore dell'ufficio Appalti e Contratti _____

Il Responsabile dell'Area Commerciale e Marketing _____

Il Responsabile dell'Area Informatica _____

Il Direttore Amministrativo _____

Il Direttore Generale _____

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Vista la proposta;

Visto l'art. 221 - lett. e) del D. L.vo n. 163/2006,

Visto lo Statuto della Società;

A voti _____,

DELIBERA

di autorizzare l'Amministratore Delegato ad esperire una trattativa privata con la società Pluservice, con lo scopo:

- a. di commissionare alla società la fornitura di idonei terminali periferici atti alla emissione degli abbonamenti mensili del TPL, e del necessario software;
- b. di ottenere nel contratto di fornitura condizioni economiche migliori rispetto a quelle già offerte dalla società Pluservice;
- c. di prevedere la fornitura di almeno 50 terminali periferici da distribuire in un arco di tempo di almeno 3-5 anni, che andrebbero così in parte a sostituire i DAT 400 ed in parte ad ampliare la rete di vendita;
- d. di distribuire anche i costi iniziali di progettazione e di fornitura del software nell'arco di tutta la fornitura;
- e. di garantire all'azienda la possibilità di recedere dal contratto, se dopo il primo anno di fornitura dovesse essere rilevato che il sistema proposto presentasse difficoltà di gestione, non preventivabili in fase di progettazione;
- f. di autorizzare la Direzione generale e l'Area contratti ed appalti all'assunzione di ogni atto connesso e conseguente.

Oggetto: Nuova offerta sostituzione DAT 400
Mittente: cigliese <cigliese@amat.ta.it>
Data: 08/11/2013 10:43
A: amat <amat@amat.ta.it>

-----Messaggio originale-----

Dz: Massimo Paganelli [mailto:m.paganelli@pluservice.net]
Inviato: venerdì 8 novembre 2013 9:25
A: cigliese
Oggetto: Nuova offerta sostituzione DAT 400

Ciao,
 come da te richiesto ti invio la ns. aggiornata allo stato dell'arte in merito alla sostituzione dei dispositivi DAT400 con nuovi POS.

Nell'attesa di feedback in merito e nell'essere a disposizione per ogni chiarimento

Saluto cordialmente

dott. Massimo Paganelli

Area Manager

Pluservice S.r.l.

S.S. Adriatica Sud 228/d

60019 - Marzocca (AN)

Tel:+39.071.799961

Fax:+39.071.7999680

Cel:+39.348.5263400

m.paganelli@pluservice.net

www.pluservice.net

Azienda per le mobilita' nell'area di Taranto

Prof. n.

del

AD

DG

DA

DT

UAP

UCA

UCE

UEE

UIS

UIT

URI

UAG

RAG

STC

Amministratore Delegato

Direttore Generale

Direttore Amministrativo

Direttore Tecnico

Appalti / Contratti

Commerciale / Marketing

Contabilità / Bilancio

Esercizio / Sost.

Informatica / Statistica

Mantenimento / Tecnico

Risorse Umane

Affari Gen. PRFR. SINISTRI

Ufficio Ragione

Stef. Qualità

ING. GIACOMO
Preselezione
Preselezione volontari
e predisporre, re
del caso, proposte
di atti dell'area
Consiglio
12/11/13

Nel rispetto dei principi sanciti con il D.lgs. 196/03 denominato 'codice in materia di protezione dei dati personali' vi informiamo che questa email e le informazioni in essa contenute sono riservate solo ed esclusivamente al destinatario, qualora veniste in possesso per errore o per caso di queste informazioni, gradiremmo essere avvisati dell'inconveniente e che distruggete la presente. Per tanto vi ricordiamo che l'utilizzo improprio della presente costituisce violazione ai concetti espressi nel D.lgs. n. 196/03
 Per le vostre comunicazioni mandate una mail a privacy@pluservice.net

In full respect of principles stated by L.D. 196/03, identified as 'Law on the protection of personal data', we inform that this e-mail and information herein are reserved only and exclusively to the recipient's use. Should you erroneously acquire such information, please notify the inconvenience and destroy this e-mail. We therefore remind you that improper use hereof represents violation to the principles expressed in L.D. 196/03.

For any communication, kindly send an e-mail to privacy@pluservice.net

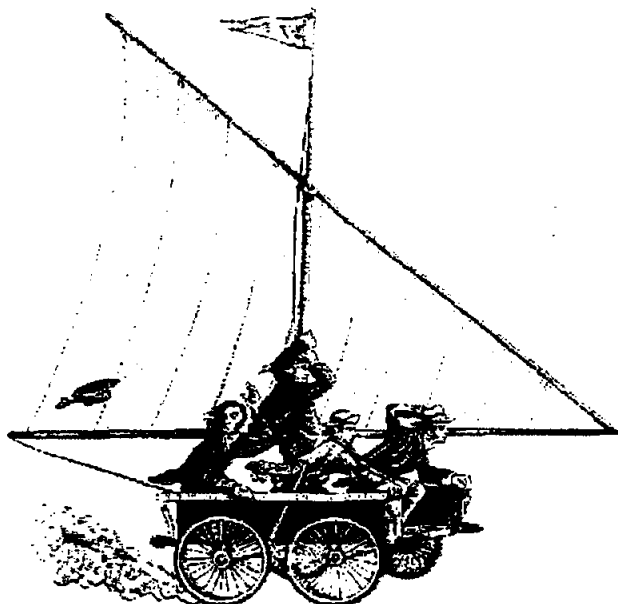
Allegati:

2013_432bis-AMAT TA.pdf

407 KB

PLUSERVICE

SOLUZIONI INTEGRATE PER L'AUTOMAZIONE
DELLE AZIENDE DI AUTOSERVIZI



OFFERTA ECONOMICA

**TERMINALI PER
RINNOVO ABBONAMENTI**

AMAT spa

Offerta 2011_432bis/PM



 Dase-Register Piazzale Libertà 2000 10122 Torino	Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 AMAT Società per Azioni
MOD002-17	OFFERTA 2011_432bis/PM del 05 novembre 2013	Pag. 2 di 25

Senigallia 5 novembre 2013

Spett.le

AMAT spa

Via C.Battisti, 657

74100 - Taranto (Ta)

c.c. Responsabile Area Biglietteria
ing. Cosimo Cigliese

Inviata via email a cigliese@amat.ta.it

**Oggetto: TERMINALI PER RINNOVO ABBONAMENTI
OFFERTA ECONOMICA**

In riferimento alla Vs. gentile richiesta, siamo a trasmetterVi la ns. migliore offerta per la fornitura di un nuovo terminale POS per il rinnovo degli abbonamenti effettuati presso le Vs. rivendite, in sostituzione degli attuali DAT400. Nel terminale è integrata una funzionalità in grado di leggere le tessere abbonamenti.

RingraziandoVi sin d'ora per l'interesse accordatoci e restando a disposizione per qualsiasi chiarimento, porgiamo distinti saluti.

PLUSERVICE Srl

Massimo Paganelli

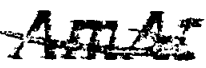
Area Manager

 Base-Register TELECOM ITALIA	Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 Associato Mobilità e Reti
MOD002-17	OFFERTA 2011_432bis/PN del 05 novembre 2013	Pag. 3 di 25

OFFERTA ECONOMICA

INDICE

1. DESCRIZIONE GENERALE DELLA PROPOSTA	5
1.1 COMPOSIZIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO DI PROPOSTA	5
2. OFFERTA ECONOMICA	6
2.1 PROGETTO ESECUTIVO	6
2.2 SISTEMA PER RINNOVO ABBONAMENTI RIVENDITE	6
2.3 VOCI OPZIONALI	7
3. CONDIZIONI DI FORNITURA	8
4. DESCRIZIONE TECNICA DELLA FORNITURA	9
4.1 ARCHITETTURA DEL SISTEMA OFFERTO	9
4.2 DESCRIZIONE FUNZIONALE	10
4.3 FUNZIONALITÀ DEL TERMINALE	10
4.3.1 Inizializzazione della sessione di vendita	10
4.3.2 Rinnovo di un abbonamento	10
4.3.3 Visualizzazione dei dati contenuti nella tessera	11
4.3.4 Report di vendita	11
4.4 FUNZIONALITÀ DI CENTRALE	11
4.4.1 Configurazione dei parametri tariffari	11
4.4.2 L'import dei log file di vendita	12
4.4.3 Aggiornamento del software applicativo	13
4.5 SCAMBIO DATI TERMINALE – CENTRALE (TELEMACO)	13
4.5.1 Oggetto dello scambio dati	13
4.5.2 Modalità di scambio dati	13
4.6 SICUREZZA	14
4.6.1 Antifrode verso il rivenditore	14
4.6.2 Antifrode verso l'utente (Black List)	15
4.7 STAMPA DEL CODICE FISCALE (FUNZIONALITÀ OPZIONALE)	15
4.8 ATTIVITÀ PREVISTE	16
4.9 TEMPISTICHE	16
4.10 CARATTERISTICHE DELL'HARDWARE	17
4.11 SPECIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI	18
4.11.1 Progetto Esecutivo	18
4.11.2 Personalizzazioni	18
4.11.3 Proprietà dell'elaborato	18
4.11.4 Licenze Server	19
4.11.5 Licenze Client	19
4.11.6 Garanzia	19
4.11.7 Consegna / Installazione Software	19
4.11.8 Recupero, conversione e/o caricamento dati di base	19
4.11.9 Attività Supplementari	19
4.11.10 Avviamento	19
4.11.11 Manutenzione Software	20
4.11.12 Assistenza	20
4.11.13 Collaudo	21
4.11.14 Referenziabilità	21
4.11.15 Riservatezza	21
4.12 CARATTERISTICHE GENERALI E TECNICHE	22
4.13 PREREQUISITI	23
4.14 DICHIARAZIONI AGGIUNTIVE	24

 Dasa-Register EN ISO 9001:2000 104702-3	Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 AMAT Azienda per la Mobilità nell'Area di Bologna
MOD002-17	OFFERTA 2011_432bis/PM del 05 novembre 2013	Pag. 5 di 25

1. DESCRIZIONE GENERALE DELLA PROPOSTA

Il sistema qui proposto di fatto sostituirebbe il sistema attualmente da Voi utilizzato, basato su dispositivo DAT400. Rispetto a quest'ultimo, il nuovo sistema, basato su dispositivo (o terminale) Ingenico ha caratteristiche più evolute in termini di ergonomia, ha il lettore contactless integrato (1 solo dispositivo da gestire), è dotato di nuove funzionalità che migliorano l'usabilità e alzano il livello di efficienza generale nel trattamento dei dati relativi alla vendita dei titoli di viaggio.

Il sistema qui proposto consente una connessione diretta agli archivi centrali del sistema Telemaco di AMAT dove sono gestiti tutti i dati della bigliettazione: il nuovo dispositivo è collegabile tramite rete dati fissa (ADSL) o anche mobile (SIM: dati) agli archivi centrali consentendo quindi un aggiornamento dati in qualunque momento senza un intervento fisico di un operatore presso le rivendite. Ciò ha immediati benefici in termini di costi e tempi nella gestione dei dati relativi alle vendite.

L'operatività del sistema è inoltre estremamente facilitata ed assimilabile ad un qualunque dispositivo POS utilizzato presso gli esercizi commerciali o in generali i punti dove è si effettuano pagamenti tramite POS.

La fornitura comprende un nuovo sistema di aggiornamento software da remoto che consente di aggiornare il software applicativo presente a bordo di ogni dispositivo, con quest'ultimo collegato in rete. Ciò consente una grande ottimizzazione di costi e tempi nella operatività in tutte le occasioni di aggiornamento del software applicativo, in seguito a modifiche di qualunque natura. Tale sistema di aggiornamento viene fornito e installato una tantum e non prevede reinstallazioni per ogni ampliamento della fornitura. Eventuali aggiornamenti di tipo hardware e/o software-firmware, rientrano nella garanzia del dispositivo hardware.

La presente offerta prevede la fornitura delle licenze software Pluservice e dei dispositivi con a bordo già installato e configurato l'applicativo software dotato di tutte le funzionalità previste e meglio descritte nella presente offerta. Sono inclusi i servizi di formazione e avvio all'utilizzo del personale AMAT. La presente proposta prevede che AMAT, a sua volta, distribuisca i dispositivi presso le rivendite destinatarie ed istruisca all'utilizzo il personale di queste ultime.

L'offerta presenta delle voci opzionali che riguardano:

- La possibilità di avere un'estensione della garanzia sul nuovo dispositivo hardware oltre il primo anno
- La possibilità di avere una garanzia on site, ossia l'intervento di un ns. incaricato per le eventuali problematiche o anomalie sul dispositivo hardware
- Lo sviluppo di una specifica funzionalità applicativa che prevede la stampa del codice fiscale del titolare dell'abbonamento sulla ricevuta consegnata dalla rivendita all'acquirente.

1.1 Composizione del presente documento di proposta

Nei capitoli successivi del presente documento sono illustrati i contenuti della ns. proposta.

In particolare nel capitolo successivo al presente viene illustrata la proposta economica e le condizioni di fornitura.

Segue un allegato tecnico dove sono riportate descrizioni di maggior dettaglio sulle attività previste in merito alla fornitura, sulle funzionalità dei software e sulle caratteristiche dei servizi e sistemi Pluservice. Tale sezione contiene anche una descrizione dei prerequisiti tecnologici che, a cura di AMAT, dovranno essere garantiti per consentire l'esecuzione delle attività e l'utilizzo a regime di quanto fornito.

2. OFFERTA ECONOMICA

2.1 PROGETTO ESECUTIVO

Premesso i contenuti del progetto esecutivo di cui alla specificazione in un capitolo che segue (4.11.1), lo stesso verrà condotto da senior analyst della Pluservice con attività di rilevazione da svolgersi eventualmente presso la Vs. sede e rielaborazione presso Pluservice fino alla presentazione dell'elaborato finale.

PROGETTO ESECUTIVO	Importo (iva esclusa)
Analisi dei requisiti e progettazione del sistema, in accordo con il committente. Attività svolta in prevalenza c/o Pluservice con al più un intervento (1g/u) c/o il cliente	€ 2.300,00
Sono da aggiungere le spese vive di trasferta (1g), fatturate a parte secondo le tariffe in essere	

2.2 SISTEMA PER RINNOVO ABBONAMENTI RIVENDITE

Sistema per rinnovo abbonamenti rivendite	Importo Imponibile
Terminale e licenze software per il primo terminale - Terminale POS Ingenico ICT250GEM (GPRS, ETHERNET, MODEM), display colori, micro SD, lettore contact less integrato - Licenza software emissione titoli - Sistema di aggiornamento software da remoto	€ 1.250,00
Servizi di Avvio (Start Up) dalla ns. sede Analisi, sviluppo, test Supporto ad AMAT per l'avviamento e per il primo utilizzo	€ 6.075,00
Servizi di Avvio (Start Up) con interventi c/o Vs sede - Installazione - Formazione e affiancamento per l'avviamento (3 gg./u)	
Totale Imponibile servizi di avvio	
Canone manutenzione	
Canone annuo di manutenzione software	€ 120,00

N.B. Agli importi degli interventi previsti presso Vs sede dovranno aggiungersi le spese di viaggio, vitto e alloggio (3 gg.), fatturate a parte come da tariffe in essere.
Eventuali spese di registrazione del contratto sono a Vs. carico.

2.3 VOCI OPZIONALI

OPZIONALE: Estensione della garanzia terminale	Importo Imponibile
Descrizione	
Canone annuale estensione di garanzia industriale pos ingenico (dal II anno)	€ 65,00

N.B. Questa tipologia di garanzia prevede, a carico del cliente, l'invio del dispositivo eventualmente difettoso.

OPZIONALE: Estensione della garanzia on site terminale	Importo Imponibile
Descrizione	
Canone annuale garanzia on site POS Ingenico ICT 250 GEM. Intervento eseguito entro le 72hh solari escluso festivi	€ 80,00

OPZIONALE: Stampa codice fiscale su ricevuta	Importo Imponibile
Descrizione	
Implementazione funzionalità di stampa codice fiscale su ricevuta rinnovo abbonamento	€ 2.700,00
Canone Annuo di manutenzione software	€ 100,00

Attività eseguite dalla sede Pluservice

Terminale aggiuntivo	Importo Imponibile
Dispositivo e licenze software per n.1 terminale aggiuntivo	
- Terminale POS Ingenico ICT250GEM (GPRS, ETHERNET, MODEM), display colori, micro SD, lettore contact less integrato - Licenza software emissione titoli	€ 650,00
Canone annuo di manutenzione software	€ 120,00

Incluye la funzionalità di aggiornamento da remoto

 Dase-Ragister EN 150.9901.2000 RAGISTER 30	 Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 AMAR Alimentazione e Monitoraggio dell'Autoveicolo
MOD001-17	OFFERTA 2011_432bis/PM del 05 novembre 2013	Pag. 8 di 25

3. CONDIZIONI DI FORNITURA

Validità offerta: 30 gg dalla data della presente

Tempi di Consegna:

Progetto Esecutivo: Entro 30 gg dall'ordine (salvo periodo natalizio);

Consegna: 60 gg. dall'accettazione del progetto esecutivo (salvo periodo natalizio);

Fatturazione:

Progetto esecutivo e Licenze: 50% all'ordine; 50% alla consegna del terminale con il software installato;

Servizi 30% all'ordine; 70% alla consegna del terminale con il software installato;

Canone di Manutenzione: Annuale anticipato.
I canoni decorrono dalla consegna del terminale con il software installato.

Hardware Fatturazione: 50% All'ordine; 50% alla consegna del terminale.

Pagamenti: BB. 30 gg. df.

NB. In caso di mancato pagamento di quanto dovuto, la Pluservice si riserva la facoltà di recuperare il materiale contro restituzione dell'anticipo ricevuto.

Spese di Trasporto e Assicurazione merce: A consuntivo a carico del cliente.

Varie In caso di ritardato pagamento verranno conteggiati gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte secondo quanto previsto dal D.L.G. 231/2002.

IVA 22% i prezzi indicati sono Iva esclusa.

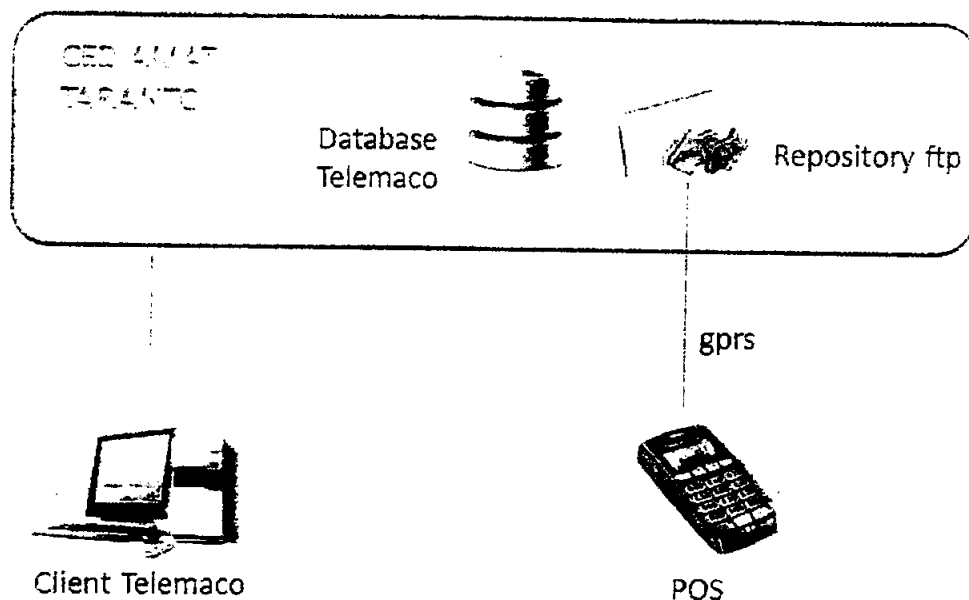
4. DESCRIZIONE TECNICA DELLA FORNITURA

4.1 ARCHITETTURA DEL SISTEMA OFFERTO

Il presente documento si riferisce alla sostituzione dei DAT 400 sulle postazioni fisse delle rivendite.

La nuova apparecchiatura dovrà consentire ai rivenditori di rinnovare gli abbonamenti, codificandoli su tessera, e di stampare una ricevuta cartacea.

Di seguito viene illustrata l'architettura del sistema. AMAT renderà disponibile un repository ftp con ip pubblico. Pluservice andrà poi a configurare le varie cartelle su cui hanno opportuni diritti i vari terminali di vendita.



Il sistema proposto garantisce un livello di sicurezza elevato, che impedisce frodi. In particolare, il sistema evita che in caso di spegnimento del dispositivo venga stampato un biglietto (in modo completo o parziale) senza che rimanga traccia dell'operazione.

Di seguito nel documento viene descritto con maggior dettaglio tale modalità operativa.

4.2 DESCRIZIONE FUNZIONALE

I terminali concessionario sono apparecchiature tipo pos che consentono di estendere la validità temporale di abbonamenti presenti in tessera.

I terminali scaricano sul server aziendale sia rete locale (LAN, ADSL) sia via gprs (traffico dati e SIM non compresi in fornitura).

4.3 Funzionalità del terminale

4.3.1 Inizializzazione della sessione di vendita

All'accensione il terminale si pone in modalità stand-by, e viene visualizzato un messaggio di benvenuto, lo stato del terminale (sessione chiusa o temporaneamente sospesa) e l'invito ad autenticarsi (es "Appoggiare la tessera nel codificatore").

Autenticazione. Gli operatori vengono riconosciuti tramite:

- digitazione di un codice utente oppure presentazione di una carta personale di tipo contactless sul lettore.
- La digitazione di un PIN.

L'apertura di sessione viene registrata nel "logfile".

Sospensione. La funzione di sospensione consente di disabilitare il terminale senza chiudere la sessione di vendita. Questa può essere ripresa con la sola introduzione del PIN.

4.3.2 Rinnovo di un abbonamento

Rinnovo. L'operatore posiziona la tessera del Cliente sul codificatore. L'applicativo:

- legge la tessera
- effettua una serie di controlli
 - o presenza in black list,
 - o verifica della data di fine validità della tessera
- sulla tessera sia presente almeno un contratto precedente o un modello di emissione.
- visualizza sul display i dati salienti dell'abbonamento presenti in tessera
 - o articolo
 - o data di inizio e fine validità
 - o località di partenza e destinazione (ove applicabile)
- ne propone il rinnovo, cioè l'estensione temporale.

Se l'intervallo temporale proposto è corretto l'operatore conferma la vendita. Altrimenti l'operatore può variare l'intervallo di validità.

Se vi sono più contratti presenti, è possibile "navigare" tra i titoli presenti nella tessera.

Alla conferma dell'emissione l'applicativo:

- traccia l'operazione di emissione (prima della stampa non è ancora perfezionata, quindi non compare ancora nel riepilogo del venduto)
- stampa l'abbonamento
- se la stampa è terminata con successo allora perfeziona la vendita (a questo punto compare nel riepilogo del venduto, quindi al rivenditore viene chiesto l'incasso).

Storno

- *Annullamento prima della scrittura* - Fintanto che la scrittura del titolo non è stata effettuata, la selezione può essere annullata. Questa operazione non genera nessuna registrazione.
- *Rimborso dopo il pagamento* - Lo storno può essere eseguito solo relativamente alle vendite eseguite presso il medesimo terminale durante la medesima sessione.

Ricevuta di pagamento. La ricevuta cartacea può contenere una serie di informazioni quali:

- nome/logo azienda
- indirizzo
- codice operatore/terminale
- codice univoco dell'emissione
- descrizione del titolo di viaggio
- intervallo temporale di validità
- eventuali limitazioni geografiche
- importo.

4.3.3 Visualizzazione dei dati contenuti nella tessera

La funzione di interrogazione presenta le informazioni relative ai contratti presenti nella tessera. L'operatore provvede a posizionare la tessera del Cliente sul codificatore. L'applicativo legge il contenuto della tessera, e visualizza l'elenco dei contratti presenti. Selezionando un contratto è possibile visualizzare tutte le informazioni associate ad esso.

4.3.4 Report del venduto

Consente all'operatore di effettuare verifiche di cassa.

La stampa del venduto contiene una serie di informazioni quali:

- intestazione Aziendale
- codice operatore / terminale
- importo e quantità venduto per articolo
- importo e quantità venduta totale
- cassa iniziale (se valorizzata) e finale.

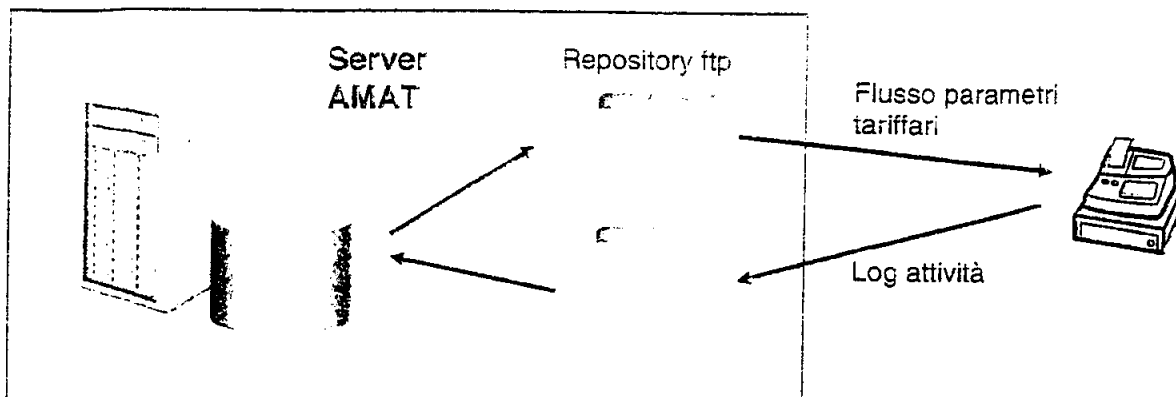
4.4 Funzionalità di centrale

4.4.1 Configurazione dei parametri tariffari

AMAT può configurare i parametri tariffari (articoli, tariffe, ecc) tramite Telemaco Distribuzione con le modalità usuali.

Ad ogni modifica tariffaria (es cambio tariffe, introduzione di un nuovo articolo, ecc), AMAT rigenererà il flusso contenente i parametri tariffari con una apposita funzionalità.

Il sistema consentirà anche di visualizzare lo storico dei flussi generati.



Gestione automatica del versioning. Al fine di eliminare traffico inutile, in corrispondenza di ciascuna generazione di ciascun flusso il sistema verifica se ci sono state modifiche rispetto alla versione precedente; in caso positivo il flusso precedente viene archiviato, mentre quello appena generato prende il suo posto; diversamente non viene generato nulla.

Ogni volta che una apparecchiatura periferica si connette chiede innanzitutto flusso per flusso se vi è una versione più aggiornata rispetto a quella già presente nel dispositivo; se ha già l'ultima disponibile non scarica nulla. Questi accorgimenti velocizzano l'inizializzazione ed evitano un inutile impiego di banda.

Generazione Flussi

Ordine Flusso	Genera Auto	Nome File	Elemento Flusso in output		
			Progressivo File	Data Log	Esito
1) ElencoTAV	☒	ElencoTAV	0018	08/11/2007 15:38:12	OK
2) Teller	☒	Teller	0019	09/11/2007 15:38:26	OK
10) BlackList	☒	BlackList	0001	27/03/2007 10:03:41	OK
11) WhiteList	☒	WhiteList	0001	27/03/2007 10:03:45	OK
12) Movimenti		TT_Previ		27/03/2007 10:03:46	1.0 Comenzado

Genera Auto Genera Tutti

In figura: form di generazione dei flussi destinati alla periferia, con gestione automatica del versioning.

4.4.2 L'import dei log file di vendita

Il "logfile" delle attività di vendita è un archivio in cui vengono memorizzate tutte le operazioni eseguite, gli eventi rilevati, le transazioni di vendita. E' mantenuto in memoria non volatile. Ad ogni sessione contabile (tipicamente la giornata) corrisponde il rispettivo file di attività.

Il log file viene cancellato solo nel momento in cui il terminale riceve messaggio di trasferimento concluso con esito positivo.

L'applicativo di gestione delle apparecchiature consente ad AMAT di scaricare tutti i log file di tutti i dispositivi di vendita.

 Dasa-Register TEL. 071.799961.799961.80 FAX 071.799961.80	 Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 ATAI Assistenza Tecnica e Assistenza al Cliente
MOD002-17	OFFERTA 2011_432bis/PM del 05 novembre 2013	Pag. 13 di 25

I dati vengono poi importati mediante un apposito comando di import lanciato da Telemaco Distribuzione. L'import si occupa di:

- Validare i log file
- Registrare gli incassi, valorizzando automaticamente le bolle. Il sistema può essere configurato in modo da dare le vendite per pagate o meno.

4.4.3 Aggiornamento del software applicativo

L'aggiornamento del software applicativo sarà effettuato da Pluservice copiando la nuova release su un repository ftp. L'aggiornamento e l'installazione sui dispositivi è automatica: ad ogni connessione con la centrale il POS verifica se è stata rilasciata una nuova versione dell'applicativo, e in caso affermativo provvede a scaricarla e installarla in locale.

4.5 Scambio dati terminale – centrale (Telemaco)

4.5.1 Oggetto dello scambio dati

Il terminale è in grado di:

- Acquisire
 - i flussi contenenti i parametri tariffari (articoli, ecc)
 - la black list delle carte non più valide
 - l'elenco dei codici fiscali (funzionalità opzionale).
- Inviare il log delle vendite effettuate. Il "logfile" è un archivio in cui vengono memorizzate tutte le operazioni eseguite, gli eventi rilevati, le transazioni di vendita. E' mantenuto in memoria non volatile.

Oggetto dell'import sono file di log testuali. Ciascun file ha la seguente struttura:

Per ciascun evento di vendita viene riportato:

- data e ora
- codice operatore/terminale
- tipo operazione (vendita, storno)
- serial number della tessera
- articolo
- data di inizio e fine validità
- importo
- località di origine e destinazione (ove applicabile).

4.5.2 Modalità di scambio dati

Lo scambio dati viene attivato automaticamente in fase di autenticazione/inizializzazione della sessione di vendita.

Tipicamente il terminale viene configurato in modo che l'autenticazione on line sia obbligatoria (incrementa la sicurezza), mentre le altre operazioni di vendita avvengono off-line. Il rivenditore può comunque richiedere manualmente l'avvio dello scarico dati con il sistema centrale tramite una apposita voce di menu.

Tutti i log file confluiscono in un repository ftp.

All'avvio della procedura di import e consolidamento sul database, Telemaco provvede a:

- raggruppare tutti i log file da processare in una partita logica di import
- e processare un file alla volta in modalità transazionale.

Pluservice S.r.l. 60019 Senigallia AN – Tel. (071) 799961.799961.80 – Fax (071) 799961.80 – e-mail: pluservice@pluservice.net Cod. Fiscale e Part. IVA n. 0140590421 – Capitale Sociale € 450.000,00 – D.G.R.A. AN n. 11202 – Trib. Reg. Soc. n. 17576 S.C. Rev. 17. del 05/11/2012	
---	--

- o verificando la correttezza sintattica del flusso (se ad esempio un flusso è senza footer e quindi incompleto, viene ignorato per evitare di importare due volte gli stessi dati)
- o verificando la correttezza semantica di alcune informazioni, es
 - presenza del serial number in anagrafica
 - presenza del codice articolo in anagrafica
 - presenza della stessa operazione di vendita nel database
 - ecc
- viene restituito un messaggio di ok se tutti i file sono stati processati correttamente. In caso contrario viene visualizzato un messaggio di errore, che riporta i log che hanno generato l'errore e il motivo. I soli file che hanno generato un errore rimangono "appesi", in attesa delle verifiche del caso e di essere nuovamente processati.

Al termine dell'import i dati di vendita vengono consolidati sul database, e sono visibili in tempo reale da tutte le agenzie (basta richiamare la tessera e visualizzare lo storico delle emissioni effettuate per ritrovare quello consolidate da pos).

Alla stregua delle emissioni effettuate da agenzia, anche le emissioni effettuate da pos vengono poi importate da telemaco, che provvede anche a generare in automatico le bolle.

4.6 Sicurezza

4.6.1 Antifrode verso il rivenditore

Il log del dispositivo traccia il colloquio con la stampante.

Alla conferma della vendita, il dispositivo traccia l'emissione logica del titolo di viaggio, ma la vendita non è ancora perfezionata (cioè non compare ancora nel riepilogo del venduto).

Immediatamente dopo l'emissione logica il dispositivo:

1. Interroga lo stato della stampante
2. Se è pronta stampa le informazioni iniziali (intestazione, linea, data e ora, ecc)
3. Interroga di nuovo lo stato della stampante
4. Se è pronta stampa l'importo
5. Al termine se tutto è ok perfeziona la vendita, cioè alza il flag che contrassegna la vendita come andata a buon fine.

Ciascuna di queste operazioni è tracciata nel log file. Se ad esempio il terminale viene spento prima della stampa dell'importo, il log ha già tracciato le operazioni 1 e 2. Il riepilogo sul terminale non conteggia il biglietto stampato a metà nel venduto, ma al consolidamento in Telemaco l'operazione viene comunque tracciata e contrassegnata come annullata da procedura, con indicazione di Data e ora, Operatore, articolo e Importo.

Un primo report evidenzia in modo aggregato le operazioni di annullamento effettuate dagli operatori nell'intervallo di tempo specificato, in modo da evidenziare immediatamente anomalie. Se una rivendita ha generato numerosi annullamenti da procedura, un secondo report consente di andare nel dettaglio di ciascun annullamento, verificando data/ora, articolo, importo, tipo operazione ecc.

Se si sospetta una frode si può consultare il log testuale col dettaglio delle sottooperazioni, per avere una prova incrociata.

Nei casi di evidenziazione frodi, gli operatori abilitati AMAT possono cambiare in Telemaco lo stato del dispositivo di quel rivenditore, mettendolo in stato "Fuori servizio". Se l'autenticazione on line è configurata come obbligatoria, il terminale bloccato non viene autenticato, e non accede ai form di vendita.

La soluzione indicata protegge da situazioni del tipo:

- se si effettua prima l'intera stampa e poi si registra il venduto c'è il rischio che l'operatore spenga il dispositivo senza lasciare traccia dell'operazione di stampa (parziale o completa) già prodotta.
- se si effettua prima l'emissione con perfezionamento della vendita e poi la stampa c'è il rischio che la carta si inceppi o ci sia un black out. A quel punto l'operatore si vedrebbe incolpevolmente addebitare l'importo; parallelamente AMAT non avrebbe mezzi per verificare se la stampa sia effettivamente avvenuta.

La soluzione da noi indicata consente di tracciare ogni sottooperazione, e di ricostruire l'accaduto in caso di anomalia.

4.6.2 Antifrode verso l'utente (Black List)

Se l'utente dichiara una tessera smarrita o rubata, tipicamente si reca presso la biglietteria aziendale che ne rilascia un duplicato. Vi è quindi il rischio che la vecchia tessera (sui è associato un titolo valido) possa essere utilizzata in modo improprio: ad esempio che una tessera con particolari agevolazioni o sconti possa essere utilizzata da utenti che non ne hanno il diritto.

A tal fine Telemaco è in grado di generare una Black List, cioè una lista che contiene i serial number delle carte non più valide perché duplicate, rimborsate, ecc.

La Black List è generata dal personale autorizzato AMAT, e viene depositata nel repository ftp, messa a disposizione dei terminali di vendita.

Quando un dispositivo si connette per lo scarico dei log, contestualmente scarica anche la black list. Il nome del file indica il numero di versione della black list, in modo che lo scarico avviene solo se la versione sul repository ftp è più recente rispetto a quella che ha in pancia.

Se un utente tenta di effettuare una ricarica su una tessera in Black List il dispositivo lo segnala, non consente la vendita, e traccia l'evento sul log.

4.7 Stampa del Codice Fiscale (funzionalità opzionale)

AMAT ha l'esigenza di stampare il codice fiscale del tesserato nella ricevuta dell'abbonamento. Questa informazione non è contenuta nella tessera, dal momento che lo spazio disponibile è già stato fruttato per la memorizzazione dei contratti.

Questa informazione può essere comunque esportata da Telemaco ai dispositivi periferici con un flusso ad hoc. Il flusso dei codici fiscali contiene un record per ciascuna tessera; il formato è semplicissimo, contiene due soli campi:

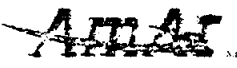
1. serial number della tessera,
2. codice fiscale dell'utente che la possiede.

Il flusso viene pubblicato manualmente tramite Telemaco, quando l'operatore AMAT lo attiva.

Da una prima stima si possono ipotizzare 4500 tessere l'anno; analizzando i dati storici le tessere con serial number e codice fiscale vaionzzato sono circa 3000 l'anno. Considerando una validità di 3 anni si ha una lista di circa 10.000 tessere/codici fiscali.

Viene quindi generato un file di circa 250 KB, che può essere trasmesso in circa 2 minuti. Utilizzando la conversione in binario, dimensioni e tempo di trasmissione possono essere ridotti a circa un terzo, cioè 40 secondi.

AMAT può decidere ad esempio di rigenerare la lista ogni mese: in questo modo i terminali effettueranno il download solo una volta al mese.

 Dasa-Ragister Dati e Servizi Integrati 01140590421	 Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 Assessorato Regionale Mobilità e Trasporti
MOD002-17	OFFERTA 2011_432bis/PM del 05 novembre 2013	Pag. 16 di 25

Questo consente di stampare in automatico il codice fiscale sulla maggior parte degli abbonamenti. Nel caso in cui la tessera non sia presente nel flusso l'applicativo del terminale consente comunque all'operatore di inserire manualmente il codice fiscale; trattandosi di pochi casi il rallentamento complessivo sarebbe comunque molto limitato.

4.8 Attività previste

- In fase iniziale Pluservice provvederà personalizzare il software applicativo, e a configurare in laboratorio un ambiente di test.
- Pluservice configurerà i repository ftp di ciascun terminale, dotandoli di opportuni diritti di accesso.
- Il primo terminale sarà installato da Pluservice, alla presenza di personale AMAT
- Alla consegna del primo terminale Pluservice e il Direttore Lavori AMAT verificheranno insieme tutte le funzionalità previste nel progetto esecutivo e collauderanno la fornitura
- Successivamente AMAT installerà gli altri 4 terminali
- In prossimità del collaudo si effettueranno le sessioni di formazione ai formatori AMAT, cioè alle persone che si occuperanno di erogare assistenza ordinaria ai rivenditori

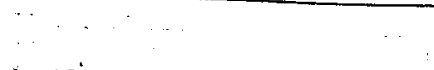
4.9 Tempistiche

Consegna Progetto Esecutivo: 30 giorni dall'ordine.

Collaudo: 60 giorni dall'ordine.



Dasa-Ragister
SRL
SRL
SRL



Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità



AmAi
S.p.A.
S.p.A.

MOD002-17

OFFERTA 2011_432bis/PM del 05 novembre 2013

Pag. 17 di 25

4.10 Caratteristiche dell'hardware

I nuovi terminali Ingenico ICT250 uniscono l'avanzata tecnologia elettronica a elevatissimi livelli di sicurezza PCI-PED2.0. Particolarmente curati gli aspetti ergonomici, creando terminali di dimensioni ridotte, con una piacevole interfaccia utente che agevola ogni operazione. La stampante ad elevata velocità riduce la durata delle transazioni e l'attesa alla cassa. I terminali ICT250 sono dotati di display a colori e modulo contactless integrato.



POS Ingenico ICT 250 GEM	
Involucro	Materiale resine ABS e accorgimento anti apertura
Processori	(gestione terminale) ARM9 a 32bit (450Mips) (gestione crittografia) ARM7 a 32bit (50Mips)
Memoria	128 MB Flash, 16 MB SDRAM. Memoria flash micro SD fino a 8 GB
Interfaccia utente	TFT a 4096 colori da 2,7 " (QVGA 320x240)
Sistema operativo	Telium 2
Letttore di carte magnetiche	Gestione carte 3 tracce ISO 1/2/3
Smart Card a contatto	ISO 7810/1,2,3 certificato EMV L.1 e L.2
Card Contactless	ISO 14443 A e B, Mifare, Calipso
Alloggiamento SAM	2 alloggiamenti, sostituibili in meno di 5 minuti
Comunicazione	Modem PSTN v32b, Ethernet, GPRS quad band, funzioni dial up, autoanswer, fast connect
Conessioni	1 porta usb slave, 1 porta usb host, 1 porta rs232
Sistema acustico	Buzzer bitonale
Tastiera	ergonomica a 15 tasti alfanumerici di cui 3 colorati (giallo, rosso e verde) 4 tasti funzione associati al display Retroilluminazione bianca
Stampante	Stampante termica grafica 18 linee/sec, facile da caricare; 48 caratteri per riga ; sensore presenza carta Rotolo 58x40mm, 20 metri
Condizioni ambientali	Temperatura di esercizio: da +5°C a +45°C; Temperatura di stoccaggio: da -20°C a +55°C Umidità relativa: 85% a 40°C senza condensa
Alimentazione	Alimentatore esterno ac/dc; uscita in tensione continua 8 Vcc 3,6 A
Dimensioni	185x83x63 mm
Peso	350 g
Norma di riferimento	CE, RoHS PCI-PTS 3.x Compatibile EMVco 4.0 L.1 e L.2 Compatibile EMVco contactless 2.x Consorzio Bancomat CB2

PlusService S.r.l.

20019 Senigallia AN - Tel: (071) 79990111 - Fax: (071) 79990180 - e-mail: pluservice@pluservice.na.
Cod.Fiscale e Part.IVA n. 01140580421 - Capitale Sociale: € 450.000,00 - C.C.I.A.A. AN n. 111201 - Trib.Reg. Soc. n. 17571

S.C. Rev. 17 del 05/11/2013

4.11 SPECIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

Il presente capitolo descrive con maggior dettaglio la natura dei servizi e prodotti offerti. Tali servizi e prodotti, se non specificamente indicati e/o quotati nel capitolo *Offerta Economica* del presente documento, si intendono non forniti. Le clausole di referenziabilità e riservatezza, indicate nel presente capitolo, si intendono comunque applicate.

4.11.1 Progetto Esecutivo

Si tratta del primo atto formale di avviamento del progetto.

Per Progetto Esecutivo si intende la produzione di un elaborato tecnico risultante da una attenta analisi condotta con il cliente e finalizzata ad identificare dettagliatamente:

- il rilievo della situazione organizzativa sulle variabili qualitative e quantitative interagenti con le nuove procedure da implementare (rilievo situazione mezzi, sedi, personale, linee, punti vendita, flussi contabili, strumenti informatici in uso ecc..)
- i requisiti necessari all'avvio delle nuove procedure (requisiti minimi hardware, livelli di conoscenza del personale, profili e competenze richieste ecc..)
- eventuali esigenze di personalizzazione da apportare alle procedure sia espresse che rilevate sul campo **con le relative casistiche da sottoporre a collaudo.**
- pianificazione degli interventi e delle attività: installazione procedure, caricamento dei dati, formazione, tempi necessari per le eventuali personalizzazioni

L'approvazione del progetto esecutivo dovrà essere fatta entro 10 giorni dalla consegna; trascorso tale periodo, in assenza di richieste scritte di modifiche o ulteriori specifiche, il documento sarà comunque considerato approvato.

4.11.2 Personalizzazioni

L'identificazione di alcune esigenze di personalizzazione del software Pluservice è normalmente già da noi stimata sulla base delle nostre esperienze e relativamente a stampe, reports, layout e quotata in sede di offerta (si veda successivo paragrafo "Attività supplementari").

Qualora però il Progetto esecutivo evidenzii richieste di personalizzazione che modifichino sostanzialmente la struttura delle procedure, le stesse saranno oggetto di valutazione economica a parte. In questo caso, fatto salvo il pagamento del progetto esecutivo, il cliente avrà la facoltà di recedere dal presente accordo ancorché sottoscritto relativamente alle procedure interessate dalle personalizzazioni di cui sopra.

In ogni caso deve essere inteso che le personalizzazioni rispondono comunque ad esigenze specifiche di ciascun cliente.

Non possono quindi essere intese come soluzione una tantum di tutte le problematiche presenti e future, ne tanto meno di quelle non evidenziate nel Progetto Esecutivo.

Qualora quindi durante l'esercizio effettivo della procedura si riscontrasse che la stessa non è predisposta per gestire alcune funzionalità **non emerse nel Progetto Esecutivo, le stesse dovranno far parte di integrazioni extra contrattuali e in nessun caso potrà essere imputato a Pluservice alcun onere in merito.**

4.11.3 Proprietà dell'elaborato

 Dase-Ragister IN 18/10/06/2008 R04070236	 Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 Associato Mobilità Area Italiana
MOD002-17	OFFERTA 2011_432bis/PN del 05 novembre 2013	Pag. 19 di 25

Il progetto esecutivo è di proprietà esclusiva del committente, con il vincolo di non poter essere commercializzato né ceduto a terzi a qualsiasi titolo.

4.11.4 Licenze Server

Per licenza Server si intende la disponibilità in uso a tempo illimitato non esclusivo delle funzionalità di una applicazione informatica residente su uno e un solo sistema elaborativo (Hardware Software Reti). Tale disponibilità atterrisce tutti gli utenti che dispongono di Licenze Client. La licenza Server è rilasciata con riferimento ad un unico ambiente (Data Base) e ad un unico soggetto giuridico. La necessità di disporre dell'applicazione informatica su più sistemi elaborativi presuppone il rilascio da parte del fornitore di più licenze server

4.11.5 Licenze Client

Per Licenze Client si intende la disponibilità delle funzionalità di una applicazione informatica residente su un singolo computer in connessione col sistema elaborativo servente (server). La licenza Client è relativa ad una unica licenza server.

4.11.6 Garanzia

Per garanzia si intende quanto definito dalla legislazione vigente, e in ogni caso la terrà indenne il cliente da errori o malfunzionamenti dell'applicazione rispetto a quanto previsto in offerta per i 12 mesi successivi all'installazione della stessa.

4.11.7 Consegna / Installazione Software

Per consegna si intende l'invio al cliente di adeguato supporto magnetico contenente le licenze software oggetto della fornitura.

Per installazione si intende l'attività di installazione "fisica" sugli apparati hardware del cliente delle licenze fornite con contestuale determinazione, se possibile, dei parametri di base delle procedure (moduli abilitati, accessi, abilitazione periferiche ecc.) al fine di rendere disponibile il software sia sul server che sulle postazioni client.

La data dell'installazione "fisica" delle licenze software fornite determina l'avvio del canone di manutenzione.

4.11.8 Recupero, conversione e/o caricamento dati di base

Si tratta delle attività di trasferimento di dati dalle procedure esistenti alle nuove procedure, secondo tracciati record forniti dalla Pluservice, conversione eventuale dai formati preconcordati, disposizioni per il caricamento dei dati non recuperabili con automatismi o non trattati con supporti informatici.

4.11.9 Attività Supplementari

Sono attività determinate dal progetto esecutivo; comprendono le attività di parametrizzazione delle procedure alla specificità dell'azienda, le implementazioni delle personalizzazioni e interfacce di collegamento verso sistemi informatici esistenti dei Clienti sia di natura ordinaria (stampe, reports, layout ecc.), che specifiche previste dal progetto esecutivo.

4.11.10 Avviamento

Comprende le attività di:

Formazione Base

 Dase-Ragister EN ISO 9001:2008 1030792-30	 Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 Assistenza per la Mobilità nell'area di lavoro
MOD002-17	OFFERTA 2011_432bis/PM del 05 novembre 2013	Pag. 20 di 25

Si tratta della formazione di base (teoria ed esercitazioni pratiche) per l'utilizzo degli applicativi e svolta esclusivamente presso la sede Pluservice.

Tale Formazione è indirizzata esclusivamente ad addetti con buona conoscenza degli ambienti operativi di cui ai prerequisiti.

Affiancamento sul campo

Comprende le attività di tutoraggio sul campo con affiancamento agli addetti già formati e utilizzando i dati reali. E' effettuata presso il cliente e stimata sulla base della nostra esperienza come sufficiente all'avvio delle attività operative.

Affiancamento in teleassistenza

Comprende le attività di tutoraggio via telematica (telefono, teleassistenza e posta elettronica) finalizzate a fornire elementi integrativi di formazione ed operativa, il superamento di blocchi procedurali e/o di incertezze momentanee.

4.11.11 Manutenzione Software

La manutenzione è regolata da uno specifico contratto da sottoscrivere a parte.

Nel contratto di manutenzione decorrente dal 1° giorno successivo all'installazione, sono compresi i servizi:

- **Manutenzione Correttiva** che decorre a valle del periodo di garanzia e prevede l'invio al cliente di eventuali correzioni di errori o mal funzionamenti presenti nei programmi
- **Manutenzione Adattativa** che prevede l'invio al cliente di eventuali aggiornamenti dei programmi predisposti in seguito a future modifiche legislative, regolamentari od amministrative che non comportino cambiamenti nella struttura e architettura del programma
- **Manutenzione Migliorativa** che prevede l'invio al cliente di eventuali nuove versioni dei programmi che Pluservice dovesse rendere, a suo insindacabile giudizio, gratuitamente disponibili per i propri clienti.

Resta sottinteso che le eventuali spese telefoniche, postali e/o di trasporto dischetti, supporti magnetici in genere e altro, resta di competenza del cliente.

Il cliente, inoltre, si impegna a dotarsi di sistemi idonei a permettere a Pluservice di intervenire con la teleassistenza.

Il contratto di manutenzione NON COMPRENDE:

- interventi presso la sede del cliente
- interventi di manutenzione straordinaria i cui costi andranno di volta in volta concordati e che comprendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la manutenzione ordinaria non effettuabile in teleassistenza, la riparametrizzazione non effettuabile in teleassistenza ecc..
- interventi sul Sistema Operativo o sul software di base della casa costruttrice dell'elaboratore

Se il problema riscontrato è imputabile a errato utilizzo o incomprensione del cliente, l'intervento è considerato come intervento di consulenza.

Gli interventi non compresi nel contratto di manutenzione possono essere regolati da un Contratto di Assistenza.

Il cliente inoltre si obbliga a mantenere allineata la propria struttura di hardware e sistemi operativi con le esigenze richieste dalle successive "release" delle licenze server e client Pluservice.

4.11.12 Assistenza

L'Assistenza è regolata da un contratto specifico da sottoscrivere a parte.

Il contratto di assistenza codifica il rapporto Pluservice/Cliente nella fase successiva all'installazione e regola tutte le attività che si rendessero eventualmente necessarie a valle dell'installazione dell'applicazione, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

PlusService S.r.l. 60019 Serrapallina AN - Tel. (071) 799951 r.a. - Fax (071) 7999080 - e-mail: pluservice@pluservice.net Cod. Fiscale e Part. IVA n. 01140590421 - Capitale Sociale € 450.000,00 - C.C.I.A.A. AN n. 111202 - Trib. Reg. Soc. n. 17578	
S.C. Rev. C. de 05/11/2013	

- Assistenza telefonica extra contratto manutenzione (consulenza sugli applicativi) e avviamento
- Assistenza extra contratto manutenzione presso la sede del cliente
- Giornate di formazione/affiancamento/consulenza
- analisi, progettazione e sviluppo di soluzioni personalizzate delle procedure ad esclusione di quelle già quantificate in offerta
- manutenzioni straordinarie all'applicativo non comprese nel contratto di manutenzione
- costi per interventi dovuti ad imperizia, errori e malfunzionamenti dell'applicativo imputabili al cliente e/o a terze parti
- interventi sul sistema operativo e software di base di apparecchiature hardware di terze parti ancorché forniti da Pluservice.

I costi e le modalità di erogazione dei servizi di cui al contratto di assistenza sono regolati all'interno dello stesso sulla base delle tariffe indicate nell'Allegato A in calce all'offerta.

4.11.13 Collaudo

Il collaudo è previsto per le sole parti oggetto di personalizzazione e rilevate nel progetto esecutivo.

Il collaudo, la cui richiesta da parte di Pluservice sarà formalizzata tramite e-mail o lettera indirizzata al responsabile della fornitura, dovrà avvenire entro 10 giorni dalla richiesta; trascorso tale periodo senza che il collaudo sia stato eseguito per cause non imputabili a Pluservice, lo stesso si riterrà superato con esito positivo.

4.11.14 Referenziabilità

Il Cliente autorizza Pluservice a:

- utilizzare il nominativo del Cliente nelle proprie attività di promozione commerciale, sia su supporto cartaceo, che elettronico, che virtuale.
- Far visionare, presso il Cliente e previo accordo organizzativo, le applicazioni oggetto del contratto a terzi operatori del settore, fatta salva la riservatezza dei dati.

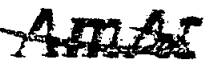
4.11.15 Riservatezza

La Pluservice si obbliga a mantenere riservate le attività relative alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi e si obbliga altresì ad impegnare il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni.

4.12 CARATTERISTICHE GENERALI E TECNICHE

Le caratteristiche architettureali del software sono:

- Il progetto è realizzato con l'utilizzo di strumenti CASE, con abilità di generazione automatica della base dati e di reverse engineering, in modo da garantire un'adeguata manutenibilità del prodotto.
- Sviluppo delle applicazioni eseguito con tool object-oriented di programmazione visuale di ultima generazione.
- Architettura CLIENT-SERVER con Server WINDOWS 2003 e client WINDOS XP Professional e Vista Business; la base dati utilizza il database relazionale Microsoft SQL Server versione 2005 o successive, anche in versione Express; (di SQL Server è per ora supportata anche al versione 2000)
- Il software è completamente parametrizzabile e personalizzabile nella fase d'installazione ed esercizio, attraverso la semplice introduzione delle variabili d'uso in tabelle esterne alla struttura dei programmi.
- Tutti i moduli sono realizzati con tecnica transazionale, in modo da assicurare la congruenza dei dati inseriti.
- Interfaccia grafica Windows, con possibilità d'interagire sia attraverso la tastiera sia con il mouse; in particolare l'interfaccia grafica non è una semplice trasposizione di una interfaccia a caratteri preesistente ma utilizza degli oggetti grafici caratteristici (Push button, Radio button, Check-box, icone, forme grafiche ecc.)
- Menù a tendina per accedere alle principali operazioni e alle funzioni dell'applicazione;
- Possibilità di richiamare facilmente il menù generale della procedura, e di avere sempre l'evidenza del punto della procedura in cui ci si trova attualmente;
- Menù generale sullo stile "Explorer" di Windows;
- Possibilità di stabilire delle protezioni d'accesso al sistema su diversi livelli, e di poter stabilire le funzioni accessibili ai diversi operatori senza modificare la procedura;
- Barra strumenti per l'esecuzione rapida di comandi e funzioni, selezionabili con il mouse;
- Liste valori per codici e tabelle, richiamabili in ogni maschera e per ogni campo codificato, visualizzate tramite finestre di pop-up e con inserimento automatico del valore selezionato, in modo da limitare la possibilità d'errore, non dover ricordare i codici degli oggetti da inserire e ridurre al minimo la necessità d'interazione con la tastiera;
- E' prevista la possibilità di inserire contestualmente, senza abbandonare la form su cui si sta lavorando, quei dati tabellari di cui al punto precedente, nel caso se ne rilevi la mancanza nella lista dei valori ammissibili;
- Possibilità di utilizzo di tasti funzione standard in tutte le applicazioni.
- Possibilità di visualizzazione dei report prima della stampa su carta (anteprima di stampa);

 Dase-Ragister EN ISO 9001:2000 10.0702-36	 Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 AMAT Autoregolazione Mobilità nell'Area di Lavoro
MOD002-17	OFFERTA 2011_432bis/PM del 05 novembre 2013	Pag. 23 di 25

- Integrazione con le applicazioni WINDOWS d'informatica individuale (Word, Excel), con funzioni automatiche che esportano i dati già in formato utilizzabile da strumenti di questo tipo, senza doverli reinserire.
- Possibilità di definire interrogazioni parametriche sui dati principali della procedura (senza dover richiedere l'implementazione di programmi ad hoc). E' prevista la possibilità di memorizzare i criteri d'interrogazione abitualmente utilizzati (salvandoli e attribuendogli un nome) in modo da poter riutilizzare la query impostata anche successivamente, semplicemente richiamandola.
- E' prevista la possibilità di memorizzare i layout di griglia dei risultati del filtro
- E' prevista la possibilità di memorizzare una ricerca di default richiamata automaticamente all'ingresso della maschera
- Possibilità di definire report parametrici sui dati principali della procedura, con layout configurabile dall'utente (per riga, per colonna, giustificato).
- Possibilità di personalizzare, sulla base dei livelli di abilitazione operativa, le form utilizzate, inibendo l'inserimento, la modifica o la cancellazione dei dati, operando direttamente sui singoli campi della form.
- Possibilità di personalizzare, sulla base dei livelli di abilitazione operativa, la gerarchia fra gli operatori inibendo la visualizzazione, la modifica o la cancellazione di record appartenenti ad operatori differenti da quello in uso,
- Possibilità di personalizzare le form, nascondendo, disabilitando o rendendo di sola lettura i controlli della form.
- Possibilità di modificare le descrizione dei controlli della form.
- Possibilità di personalizzare l'ordine di tabulazione dei controlli della form.

4.13 PREREQUISITI

Il presente paragrafo descrive i prerequisiti necessari per il funzionamento del Sistema qui proposto.

Il Sistema prevede uno scambio dati fra i sistemi aziendali AMAT e i terminali qui offerti mediante due modalità:

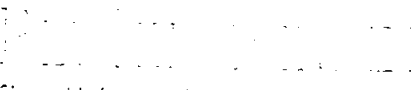
1. Via GPRS attraverso una SIM dati
2. Via rete ethernet/ADSL

In entrambe le modalità, i dati vengono scambiati attraverso un servizio FTP. I dati così trasferiti e provenienti dai terminali, vengono caricati, attraverso una utility compresa nel presente progetto, negli archivi del sistema Telemaco.

Nel caso si volesse utilizzare la modalità 1. AMAT dovrà acquisire SIM dati, una per ogni terminale, ed opportuno contratto telefonico per attivare lo scambio dati fra terminale e sistemi AMAT (Telemaco). Le SIM dovranno essere inviate preventivamente a Pluservice che provvederà a installarle nei terminali.

Nel caso si volesse utilizzare la modalità 2. Sarà necessario, da parte delle rivendite, dotarsi di linee dati (tipo ADSL) per la connessione ai sistemi AMAT attraverso internet.

PlusService S.r.l. 60019 Senigallia, AN – Tel. (071) 79990.1 r.a. – Fax (071) 79990.80 – e-mail: pluservice@pluservice.net Cod.Fiscale e Part.IVA n. 01140590421 – Capitale Sociale € 450.000,00 – C.C.I.A.A. AN n. 111202 – Trib.Reg. Soc. n. 17578 S.C. Rev. 17.06.03/11/2012	
--	--

 Dada-Ragister EN ISO 9001:2008 10470230	 Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 AMAT Agenzia per la Mobilità dell'Aquila e Teramo
MOD002-17	OFFERTA 2011_432bis/PM del 05 novembre 2013	Pag. 24 di 25

Per entrambe le modalità suddette, AMAT dovrà predisporre un servizio FTP (anche utilizzando un server già esistente) raggiungibile da internet. Il server che ospita il servizio FTP dovrà essere connesso in rete locale al server Telemaco.

4.14 DICHIARAZIONI AGGIUNTIVE

Il cliente dichiara di aver espressamente preso visione delle clausole di seguito elencate e relativamente ai servizi menzionati in Offerta Economica:

a. Progetto Esecutivo

N.B. : Personalizzazioni

Qualora però il Progetto esecutivo evidenzii richieste di personalizzazione che modifichino sostanzialmente la struttura delle procedure, le stesse saranno oggetto di valutazione economica a parte. In questo caso, fatto salvo il pagamento del progetto esecutivo, il cliente avrà la facoltà di recedere dal presente accordo ancorché sottoscritto relativamente alle procedure interessate dalle personalizzazioni di cui sopra.

Qualora quindi durante l'esercizio effettivo della procedura si riscontrasse che la stessa non è predisposta per gestire alcune funzionalità non emerse nel Progetto Esecutivo, le stesse dovranno far parte di integrazioni extra contrattuali e in nessun caso potrà essere imputato a Pluservice alcun onere in merito.

Decorso il tempo di 10 gg dalla consegna del progetto esecutivo, se non dovessero pervenire osservazioni scritte in merito, lo stesso si riterrà tacitamente accettato.

b. Interfaccia informatica:

è richiesta una figura di collegamento (al limite da individuare anche tra i precedenti profili) che si faccia interprete e portavoce di tutte le richieste provenienti dall'azienda (modifiche di prospetti, nuove funzionalità ecc.) e da identificare come unico terminale di Pluservice per quel che riguarda la distribuzione delle informazioni legate all'utilizzo della procedura, alle nuove versioni, agli aggiornamenti ecc. Come caratteristiche si richiedono visione globale delle problematiche aziendali e buone conoscenze informatiche specifiche.

c. Affiancamento in teleassistenza

Comprende le attività di tutoraggio via telematica (telefono, teleassistenza e posta elettronica) finalizzate a fornire elementi integrativi di formazione ed operativa, il superamento di blocchi procedurali e/o di incertezze momentanee.

d. Manutenzione

E' prevista la risoluzione di ogni anomalia o problematica software che causi un malfunzionamento delle funzionalità garantite dal software.

Se il problema riscontrato è imputabile a errato utilizzo o manipolazione errata di dati o della base dati da parte del cliente, l'intervento risolutivo è considerato come consulenza straordinaria e quindi da fatturarsi a parte.

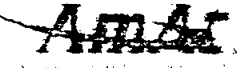
e. Assistenza

L'Assistenza è regolata da un contratto specifico da sottoscrivere a parte.

f. Collaudo

E' comunque a carico del cliente la messa a disposizione delle casistiche da sottoporre a collaudo.

Pluservice S.r.l. 60019 Senigallia AN - Tel. (071) 79996.1 - Fax (071) 79996.81 - e-mail: pluservice@pluservice.net Cod. Fiscale e Part. IVA n. 01140590421 - Capitale Sociale € 450.000,00 - C.C.I.A.A. AN n. 111201 - T.R. Reg. Soc. n. 17571 S.C. del 17.06.05/11/2012	
---	--

 Dasa-Register EN ISO 9001:2009 1639703-30	 Sistemi Informativi Integrati per la Mobilità	 Agenti per la Mobilità nell'Area di Ancona
MOD002-17	OFFERTA 2011_432bis/PM del 05 novembre 2013	Pag. 25 di 25

Se decorso il tempo di 10 gg dalla consegna del verbale non si dovessero ricevere osservazioni in merito, la/e procedura/e si intendono positivamente collaudata/e.

Qualora in "esercizio" si verificassero casistiche non evidenziate e causa di malfunzionamenti del programma, i costi per l'eventuale adeguamento saranno a carico del cliente.

g. Foro Competente

Per qualsiasi controversia comunque relativa al presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Ancona.

AMAT spa

(Timbro e Firma per sottoscrizione ed accettazione)
