



SAN GIUSEPPE MOSCATI - AVELLINO

AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALITÀ

C.da Amoretta 83100 Avellino – P.IVA 01948180649

Capitolato Tecnico per la fornitura di macchine riscuotitrici per il pagamento del ticket, integrate nel sistema informativo sanitario aziendale

Sommario

1. OGGETTO DELL'APPALTO.....	2
2. REQUISITI MINIMI DI PARTECIPAZIONE.....	2
3. IMPORTO PRESUNTO DI GARA, FABBISOGNI, CAUZIONE PROVVISORIA E CIG	2
4. DURATA DEL SERVIZIO	2
5. SOPRALLUOGO	2
6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	2
6.1. Caratteristiche generali dei prodotti, garanzie	3
6.2. Caratteristiche tecnico funzionali degli sportelli	3
6.3. Caratteristiche software	5
7. SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO	5
7.1. Consegna, installazione, collaudo.....	6
7.2. Manutenzione	6
7.3. Assistenza tecnica	6
7.4. Gestione da remoto	6
7.5. Gestione cassa e prelievo degli incassi	7
7.6. Rendicontazione degli incassi.....	7
7.7. Carico, scarico e trasporto valori.....	7
7.8. Servizio di ricezione chiamate (help desk)	7
7.9. Materiale di consumo.....	8
7.10. Assicurazione	8
8. ONERI A CARICO DELL'ENTE.....	8
9. DETERMINAZIONE DEL PREZZO	8
10. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	9
12. OBBLIGHI CONTRATTUALI AL TERMINE DEL SERVIZIO	10
13. DOCUMENTAZIONE TECNICO-QUALITATIVA.....	10
14. CRITERI E PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DELLE OFFERTE.....	11

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento del servizio di noleggio full-service di sportelli self service per la riscossione dei proventi derivanti da ticket sanitari e altre prestazioni comprensivo della gestione completa del denaro contante nelle sedi dell'Ente.

L'appalto è organizzato in un unico lotto.

2. REQUISITI MINIMI DI PARTECIPAZIONE

- Referenze comprovate con riferimenti da contattare di almeno 10 Enti del SSR (nell'ultimo triennio) dove offre il noleggio operativo full-service di casse automatiche "Pagamento del Ticket Sanitario tramite denaro contante";
- Fatturato globale realizzato nell'ultimo triennio pari ad almeno il doppio del valore posto a base d'asta per 3 anni.

3. IMPORTO PRESUNTO DI GARA, FABBISOGNI, CAUZIONE PROVVISORIA E CIG

L'ammontare complessivo dell'appalto viene stimato in presunti € 270.000,00 oltre I.V.A., oltre € 950,00 per il massimo contenimento dei rischi di natura interferenziale e per la sicurezza, non soggette a ribasso d'asta (oneri DUVRI).

tipologia sportello	numero sportelli
Macchine riscuotitrici – contante / elettronico	9

4. DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà una durata di 60 mesi.

5. SOPRALLUOGO

La ditta concorrente potrà effettuare un sopralluogo presso le aree dell'Azienda interessate al servizio.

Per prendere visione dei siti stessi la ditta concorrente dovrà prendere contatti con i referenti aziendali come meglio specificato negli allegati.

Dell'avvenuto sopralluogo sarà rilasciata apposita attestazione da inserire nella documentazione di partecipazione da parte della Ditta concorrente.

6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio prevede la messa a disposizione in full service di sportelli self service per l'incasso automatico dei proventi derivanti da ticket sanitari e altre prestazioni e di casseti automatici rendiremo inclusi i seguenti servizi:

- consegna, installazione, collaudo e ritiro delle apparecchiature;
- servizio di ricezione chiamate (help desk) per l'assistenza on line
- manutenzione e assistenza tecnica on site
- gestione da remoto;
- carico e scarico valori
- assicurazione denaro contante

6.1.Caratteristiche generali dei prodotti, garanzie

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 del servizio.

I prodotti offerti dovranno in particolare essere conformi alle norme di sicurezza C.E.I. o altre norme internazionali ufficialmente riconosciute sulla sicurezza elettrica. 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 e 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 dalla normativa vigente in materia.

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 s.m.i. e norme collegate.

Gli sportelli forniti dovranno

- essere di ultima generazione
- avere la 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
- realizzati in conformità alle normative finalizzate all'abbattimento delle barriere architettoniche
- essere dotati di interfaccia utente e gradevole e intuitiva in grado di ridurre al minimo le operazioni che l'utente deve compiere per il pagamento
- avere caratteristiche tecniche e qualitative non inferiori a quelle minime indicate nel presente capitolato di cui al paragrafo successivo.
- garantire gli eventuali aggiornamenti dovuti a modifiche normative e/o organizzative (nuova tipologia banconote e/o monete) con oneri a carico della ditta aggiudicataria;
- interfacciarsi con le soluzioni del Sistema Informativo Sanitario Regionale SINFONIA;

La ditta fornitrice dovrà, inoltre, effettuare attività di formazione agli operatori assegnati ai presidi dove le casse automatiche verranno installate.

6.2.Caratteristiche tecnico funzionali degli sportelli

Gli sportelli Self-service dovranno possedere le caratteristiche tecnico-funzionali minime di seguito illustrate.

CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DEGLI SPORTELLI SELF-SERVICE
Struttura modulare suddivisa in sezioni separate per quanto riguarda: <ul style="list-style-type: none">• Tutta la componentistica informatica e tutti i dispositivi di controllo• Tutte le periferiche di gestione del denaro contante• Accesso ad aree della monetica con serratura separata rispetto alle componenti generali (pc, stampante, etc.)• Peso macchina a pieno carico di denaro contante < 315kg;
Specifiche hardware:

- Unità di elaborazione basata su tecnologia Personal Computer Industriale
1 scheda LAN 10/100 Mbps Ethernet
- Monitor utente/operatore LCD da 19" con *Touch Screen* per l'accesso interattivo alle scelte applicative e schermo di protezione antisfondamento. (non è gradito né più grande per né più piccolo per questioni di privacy)
- Tastiera virtuale alfanumerica per consentire l'eventuale digitazione da parte dell'utente di eventuali tariffe ad importo variabile e/o causali di pagamento;
- Stampante ricevuta termica formato A4 alimentata con rotolo continuo, taglierina e *presenter*. La ricevuta/fattura di pagamento dovrà contenere le seguenti informazioni minime:
 - a) Intestazione dell'ente
 - b) Numero sportello
 - c) Numero ricevuta/fattura progressivo interno/sigla bollettario e fascia contrattuale
 - d) Importo pagato
 - e) Data e ora del pagamento
 - f) Altri dati aggiuntivi a seconda della tipologia di pagamento che avverrà attraverso l'utilizzo dello sportello

Sistema di accettazione e resto in contanti separato, senza funzioni di ricircolo formato da:

- Dispensatore di banconote Capacità cassetto 500 pezzi
Configurazione standard: 2 cassette per banconote configurabili da 5€ a 500€ - 1 cassetto di *reject*
- Dispensatore di monete tramite 5 *hopper* configurabili per monete da 0,01€ a 2€
Capacità singolo *hopper* 1000 pezzi
- Validatore di banconote (con funzione di pentimento per la restituzione dei soldi dell'Utente in caso di Annullamento dell'operazione) e cassa finale capacità cassa finale circa 1000 pezzi
- Validatore di monete capacità cassa finale circa 1000 pezzi
- POS Bancomat® su LAN, conforme alle specifiche internazionali (EMV®, VISA® PAD, Microcicuito®, ...) con display LCD integrato per guida operazioni e Pin Pad numerico funzionale a 16 tasti predisposto per il passaggio dei TAG PAGOPA al Gestore Terminali.
- Lettore di tessere in grado di leggere carte magnetiche secondo lo standard ISO7811 tracce 1,2,3, tessere con microchip secondo lo standard ISO 7816, compatibile con carte sanitarie, regionali, CIE.
- Lettore NFC per carte contactless;
- Lettore di barcode per documenti fino al formato A4 omnidirezionale a presentazione, con lettura del codice indipendentemente dal posizionamento sul modulo di prenotazione CUP/pagamento prodotto delle Aziende Sanitarie.
- Segnalazione luminosa per guida utente all'uso della macchina
- Operatività h 24
- Predisposizione per ancoraggio a pavimento
- Predisposizione per sistema vocale/webcam
- Peso compatibile con struttura portante dei locali di destinazione
- Predisposizione per dispositivo di sicurezza "sporca banconote"

Specifiche elettriche

- UPS 450 VA (o superiore) controllato da applicativo per il completamento delle transizioni in corso e per lo spegnimento controllato del sistema in caso di mancanza rete di alimentazione. Sistema di auto *restart*.
- 230 Vac \pm 10% - 50/60 Hz
- Sistema di ventilazione forzata
- Alimentatore con interruttore generale

Funzionalità software per la gestione dei pagamenti di ticket (sanitari) e altre prestazioni

- Integrazione con Sinfonia
- autenticazione utenti.
- gestione pagamenti
- gestione selezione del servizio configurabile
- interfaccia grafica configurabile
- gestione codice a barre e notifica pagamenti
- gestione pro-memoria e stampe
- registrazione della transazione e del servizio erogato
- monitoraggio dello stato di funzionamento delle periferiche

Si precisa inoltre che:

1. L'attrezzatura di cui trattasi dovrà essere consegnata nella versione corrispondente all'offerta, conforme alle caratteristiche tecnico-funzionali minime richieste e corredata di quanto indicato in configurazione minima a pena di esclusione, degli accessori a corredo, e di quant'altro necessario per il **corretto e sicuro funzionamento** in relazione alla destinazione d'uso.
2. L'attrezzatura dovrà altresì essere rispondente allo stato dell'arte previsto dalla normativa in vigore in tema di normativa fiscale e della privacy.
3. Le licenze dei sistemi operativi, dei pacchetti software di base, inclusi quelli propedeutici al funzionamento delle apparecchiature o degli applicativi, sono implicitamente considerate comprese nella fornitura e quindi non elencate nel capitolato.
Tutte le licenze d'uso del software non devono avere scadenza o limiti temporali che possano determinare blocchi funzionali e/o che richiedano oneri per l'Azienda.
4. **Nel caso siano state introdotte innovazioni**, il soggetto aggiudicatario, prima della consegna è obbligato a darne tempestiva comunicazione e deve offrire l'attrezzatura innovata senza maggiori oneri e senza modifica delle condizioni contrattuali.

6.3.Caratteristiche software

Gli sportelli self-service dovranno essere provvisti di apposito software applicativo che consenta il collegamento diretto/interfacciamento con l'applicativo SINFONIA.

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

Il software deve permettere il pagamento di qualsiasi prenotazione sia mediante la digitazione di codici, sia attraverso la lettura di un codice a barre che identifichi univocamente il documento e il relativo importo o mediante la lettura della tessera sanitaria (gestione delle liste).

Il software oltre ad interagire con i sistemi applicativi aziendali ai fini della riscossione dei proventi dovrà inoltre assolvere alle seguenti funzioni:

- autodiagnosticare la mancanza di carta: in tal caso dovrà porsi automaticamente fuori servizio
- 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 di incasso o ad altro sportello self service;
- autodiagnosticare l'impossibilità assoluta di erogare il resto anche senza lettura della distinta di pagamento
-

7. SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO

La ditta aggiudicataria dovrà fornire i servizi di seguito descritti al fine di garantire la continuità del servizio e il perfetto funzionamento delle apparecchiature. I servizi sono inclusi nel canone di noleggio offerto.

7.1. Consegna, installazione, collaudo

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.

La ditta aggiudicataria è tenuta a consegnare le apparecchiature nei luoghi indicati, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali dalla data di ricezione dell’ordine.

Il collaudo, che dovrà avvenire entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari 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 aggiudicataria. 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 sistemiche). L’avvenuto accertamento dell’esito favorevole delle prove di collaudo dovrà risultare da apposito verbale.

Il piano di collaudo sarà concordato in una fase successiva alla sottoscrizione del contratto.

7.2. 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 aggiudicataria al fine di assicurare gli interventi ordinari necessari a garantire sempre il perfetto funzionamento delle apparecchiature.

7.3. Assistenza tecnica

Il servizio di assistenza, in caso di guasto, avverrà su chiamata, per richiedere interventi di riparazione/ripristino o sostituzione di parti usurate o mal funzionanti. Gli interventi dovranno essere effettuati con SLA NBD ovvero entro la fine del giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

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

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall’Azienda mediante il servizio help desk secondo le modalità previste al paragrafo 7.8.

7.4. Gestione da remoto

Attraverso il servizio di Telemonitoraggio, dovrà essere garantito l’accesso telematico (tramite portale internet), per ottenere informazioni in tempo reale sulle apparecchiature e sul loro funzionamento (stato del parco macchine, incassi e pagamenti, fermi macchine, funzionalità, ecc.).

Gli sportelli self service dovranno essere collegati ad una o più stazioni di monitoraggio da remoto in modo da poter osservare costantemente:

- il livello dei carichi banconote e monete
- cassette banconote e/o monete pieni
- il corretto funzionamento
- la verifica del reale pagamento avvenuto da parte dell’Utenza
- la verifica di eventuali resti non erogati
- ulteriori parametri di controllo delle attività disponibili e concordati con le aziende (necessità rifornimento carta, blocchi software, allarmi, inserimento comunicazioni all’utenza, ecc.)

Il risultato dei controlli giornalieri (“POSITIVO” oppure “NEGATIVO con relativa motivazione) dovrà essere trasmesso settimanalmente via mail all’Azienda con il numero di terminale, data e ora di controllo.

Nel caso in cui lo sportello andasse in warning oppure fuori servizio, il sistema avviserà il servizio di assistenza tecnica (via rete) al fine di attivare tempestivamente la procedura di risoluzione del problema sia da remoto che on-site.

La ditta aggiudicataria dovrà

- informare in tempo reale l'Azienda l'eventuale fuori servizio degli sportelli al fine di procedere ad una tempestiva informativa all'utenza oltre che ad una verifica sui tempi di ripristino.
- Garantire all'Azienda l'accesso telematico per ottenere informazioni in tempo reale sullo stato degli sportelli.

7.5. Gestione cassa e prelievo degli incassi

L'appalto include l'attività di gestione della cassa, che si svolgerà nei giorni compresi fra il lunedì ed il sabato e che prevede lo svuotamento ed il conteggio del denaro contenuto nella cassa del lettore di banconote e di monete, nonché il versamento dell'importo prelevato sul conto corrente del Tesoriere indicato dall'Azienda, unitamente al quadro informativo inerente la chiusura contabile che riepiloga i pagamenti effettuati suddivisi per prestazione. Il versamento dovrà essere effettuato entro massimo 2 (due) giorni consecutivi dal prelievo con le modalità indicate dalle aziende.

La ditta aggiudicataria quindi, provvederà al salvataggio dei dati rilevati dai lettori dei dati contabili e alla stampa della quadratura della cassa. Dovranno essere segnalate all'Azienda le eventuali mancate quadrature contabili fra incassi registrati e moneta incassata.

La ditta fornitrice dovrà indicare nell'offerta le modalità di prelevamento nel massimo rispetto dei canoni e delle norme di sicurezza.

Il numero dei prelievi da effettuarsi in una settimana dovrà essere proporzionale all'attività di ogni singolo sportello in modo da non creare fermi macchina causati da eccesso o carenza di moneta contante (ciò sarà concordato con il referente aziendale).

Sulla base dell'effettiva attività dei singoli sportelli potranno essere concordate la variazione alle frequenze con i singoli referenti aziendali.

7.6. Rendicontazione degli incassi

Dovrà essere garantita quotidianamente all'Azienda la rendicontazione degli incassi articolata tra contanti e pagamenti elettronici. Il rendiconto dovrà essere riferito a ciascuna giornata e per ogni sportello e contenere le seguenti informazioni minime:

- identificativo riscuotitrice
- descrizione e matricola riscuotitrice
- progressivo periodo (chiusura) contabile
- importo totale incassato
- importo totale resti non erogati
- data inizio periodo contabile
- data fine periodo contabile
- eventuali ulteriori dettagli richiesti dalle aziende

Le specifiche inerenti alla modalità di rendicontazione saranno concordate all'avvio del servizio.

L'aggiudicatario diventerà agente contabile esterno dell'Ente con le relative documentazioni da produrre.

7.7. Carico, scarico e trasporto valori

Il servizio di carico, scarico e trasporto valori dovrà essere effettuato, con oneri a carico della ditta aggiudicataria, da Istituti di Trasporto valori abilitati e regolarmente iscritti, presso le Prefetture dei luoghi di installazione degli sportelli.

Inoltre il servizio dovrà essere attivato secondo la modalità GDO senza far transitare denaro al di fuori dei conti di proprietà dell'Ente.

7.8. Servizio di ricezione chiamate (help desk)

La ditta aggiudicataria si impegna a mettere a disposizione delle aziende un servizio di ricezione chiamate (numero verde, telefono, fax e-mail) dedicato al servizio di cui trattasi.

Il servizio dovrà essere attivo tutto l'anno dal lunedì al sabato (ad eccezione dei festivi), dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Dopo tale orario dovrà essere attivo un sistema di registrazione della "chiamata" e le stesse dovranno intendersi dalle ore 8.00 del giorno lavorativo successivo.

Il servizio deve consentire alle Aziende di:

- inoltrare le richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica (canale dedicato)
- inoltrare reclami
- richiedere informazioni sui prodotti e servizi della presente convenzione
- richiedere lo stato degli ordini in corso e lo stato delle consegne

7.9. Materiale di consumo

La ditta aggiudicataria provvederà, di volta in volta, alla fornitura del materiale di consumo necessario al regolare funzionamento della cassa automatica senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Ente.

È onere della ditta aggiudicataria garantire la disponibilità del materiale di consumo senza soluzione nella continuità del servizio fornito.

7.10. Assicurazione

La ditta aggiudicataria garantirà con polizza assicurativa il rimborso del denaro rubato per furto con scasso, rapina del denaro (furto con destrezza, malore del portavalori), per infedeltà del dipendente o furto dell'intera cassa/cassetto automatico.

Dovrà altresì fornire adeguata copertura assicurativa RCT per qualsiasi danno che la stessa possa arrecare nell'esecuzione di tutte le attività inerenti il servizio, tenendo indenni le Aziende, i rispettivi dipendenti e collaboratori nonché i terzi.

L'aggiudicatario sarà responsabile anche qualora si verificano ammanchi e/o accettazione di denaro falso.

8. ONERI A CARICO DELL'ENTE

La stazione appaltante assumerà 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 gli sportelli automatici;
- adeguamento delle reti informatiche e predisposizione dei punti rete in ciascun sito per consentire i collegamenti con gli sportelli automatici;
- predisposizione di prese elettriche;
- predisposizione di linee telefoniche/punti rete LAN, al fine di consentire il collegamento al sistema POS sportelli automatici
- Modifiche, integrazioni e comunque ogni attività sul Software centrale al fine del corretto interfacciamento con gli sportelli automatici
- Predisposizione fondo cassa e contratto GDO.

9. DETERMINAZIONE DEL PREZZO

Il corrispettivo offerto per il noleggio in full service di ogni sportello è da intendersi "chiavi in mano" degli sportelli, compreso il costo di gestione delle apparecchiature, l'assistenza degli sportelli, la gestione delle casse, la fornitura del materiale di consumo per tutta la durata del contratto, delle spese di imballo, trasporto, scarico, installazione e collaudo delle stesse, oltre alla copertura assicurativa contro il furto ed il danno a persone e/o cose.

10. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

L'Azienda avrà facoltà di applicare le penali per ritardato/errato/mancato adempimento delle prestazioni contrattuali come di seguito indicato

INDICATORI	LIVELLI DI SERVIZIO	PENALI
Consegna, installazione, collaudo apparecchiature	Entro 30 gg. dalla data di sottoscrizione del contratto derivato	€ 100 Per ogni giorno di ritardo per singola cassa
servizio di manutenzione preventiva	Come da piano della ditta aggiudicataria	€ 200 per ogni infrazione
Assistenza tecnica su chiamata	SLA NBD	€ 300 per ogni giorno di ritardo
Gestione da remoto	File positivo/negativo inviato settimanalmente	€ 100per ogni giorno di ritardo
	Notifica sportello fuori servizio	€ 250 per ogni mancata notifica
Versamento incassi	Entro max 2 giorni da prelievo	€ 250 per ogni giorno di ritardo
Prelievo incassi	Mancato rispetto delle modalità di prelievi (di cui agli accordi con i referenti aziendali)	€ 250 per ogni infrazione

La contestazione delle penali verrà effettuata a mezzo posta elettronica certificata e/o posta elettronica e/o fax e/o raccomandata a/r con assegnazione di un termine per presentare giustificazioni.

Ove nel predetto termine per le giustificazioni non siano rese o non siano tali da sollevare l'aggiudicatario dalla responsabilità per il fatto relativo alla penale contestata, il relativo importo potrà essere oggetto di addebito, effettuato con detrazione sull'importo ancora da corrispondersi.

11. COORDINATORE/RESPONSABILE DEL SERVIZIO

La ditta deve nominare un referente unico (project manager) ed un tecnico locale di riferimento.

Il personale va scelto fra persone di comprovata esperienza nella gestione dei servizi in appalto.

Il referente:

- si rapporta per tutte le attività oggetto del presente capitolato con il referente per l'esecuzione nominato dall'Azienda oppure con un suo delegato;
- è il referente della ditta nei confronti dell'Amministrazione per il regolare svolgimento della prestazione secondo le modalità stabilite nel presente Capitolato;
- dovrà segnalare tempestivamente all'Amministrazione appaltante qualsiasi problema inerente il servizio e si rapporterà con il personale addetto alla verifica dell'attività stessa;
- vigila sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo quanto stabilito dal presente capitolato e sarà, altresì, responsabile per il corretto, puntuale e completo svolgimento di tutti i servizi previsti;
- è responsabile del comportamento degli operatori impiegati nel servizio.

- partecipa alle verifiche relative ai controlli di qualità e funzionalità del servizio.

Le contestazioni fatte in contraddittorio al coordinatore della ditta si intendono fatte alla ditta stessa.

Il responsabile del servizio o un suo sostituto dovrà essere reperibile telefonicamente tutti i giorni lavorativi per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria anche al di fuori dell'orario di servizio.

Allo stesso si farà riferimento per ogni problema o per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

12. OBBLIGHI CONTRATTUALI AL TERMINE DEL SERVIZIO

Entro 30 (trenta) giorni solari e consecutivi dallo scadere del contratto di noleggio o dal recesso dal contratto da parte dell'Azienda, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere al ritiro delle apparecchiature a proprie spese. Al fine di garantire una corretta ed efficace prosecuzione del servizio alla sua scadenza da parte della nuova ditta subentrante, l'azienda cessante deve entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta, inoltrata dagli enti o dal nuovo aggiudicatario, fornire un report dettagliato sottoscritto dal rappresentante legale contenente:

- i dati relativi all'attività svolta negli ultimi 6 mesi;
- importo oneri gestione attrezzature.

Per le stesse finalità si prevede, che nei 30 giorni precedenti al cambio di titolarità del contratto d'appalto, si svolga un incontro tra la ditta subentrante e quella cessante affinché avvenga uno scambio d'informazioni necessarie alla gestione del servizio, di tale incontro dovrà essere redatto verbale sottoscritto da entrambi i legali rappresentanti o da un loro delegato da consegnare all'ente richiedente.

13. DOCUMENTAZIONE TECNICO-QUALITATIVA

Nella documentazione tecnico-qualitativa la ditta partecipante dovrà inserire pena l'esclusione la seguente documentazione:

- a) schede tecniche e ogni altra documentazione, per le attrezzature offerte, che possa consentire una completa valutazione
- b) progetto di assistenza tecnica (help desk), sla di intervento, con descrizione delle modalità operative, organizzazione delle attività e criteri di sicurezza per gestione delle casse e trasporto valori
- c) descrizione e documentazione in merito alla struttura tecnico-organizzativa del main-contractor
- d) descrizione di eventuali servizi migliorativi di tipo tecnico
- e) dichiarazione che le attrezzature proposte sono conformi alle norme di sicurezza C.E.I. o altre norme internazionali ufficialmente riconosciute sulla sicurezza elettrica, e che le apparecchiature e i componenti di sicurezza possiedono il marchio CE (allegare dichiarazione CE in italiano).
- f) Dichiarazione di accettazione capitolato d'Appalto in tutte le sue parti;

Qualora il concorrente ritenga che l'offerta presentata contenga informazioni che costituiscano segreti tecnici o commerciali, dovrà allegare una motivata e comprovata dichiarazione.

Si precisa inoltre che:

- La ditta può presentare, **pena l'esclusione**, un solo modello di apparecchiatura scelto tra quelli componenti la propria gamma ritenuti più idonei in relazione alla configurazione e destinazione d'uso indicata;
- **Non è comunque ammessa la formulazione di offerte alternative, parziali, equivocate e/o condizionate;**
- Le offerte relative ad apparecchiature che presentino **carenze sostanziali** rispetto ai requisiti tecnico/funzionali sopra elencati non saranno prese in considerazione in sede di valutazione tecnica e quindi escluse dalla gara.

14. CRITERI E PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

L'appalto è aggiudicato a base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 108 comma 2 del D.Lgs. n. 36/2023 s.m.i. , secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

- a) Qualità tecnica: 70/100
- b) Prezzo: 30/100

I punteggi saranno attribuiti da una Commissione giudicatrice (di seguito Commissione), nominata dalla stazione appaltante ai sensi dell'art. 93 del Codice sulla base dei criteri di valutazione come di seguito esplicitati:

a) QUALITÀ

Elementi di valutazione			
TOTALE PUNTEGGIO 70			
		Criteri	Max punti
1	Caratteristiche tecniche delle attrezzature proposte.	Verranno valutati in particolare il layout proposto, la facilità d'uso, le caratteristiche tecniche aggiuntive rispetto alle prestazioni minime richieste dal capitolato (es. sistema di alert via mail in caso di mancata alimentazione degli sportelli self service, predisposizione del sistema per l'assenso all'invio delle spese sostenute dai contribuenti in modo da consentire una maggiore completezza del modello 730 precompilato, stampante A4, scheda Lan 1GB)	20
2	Servizio di assistenza		30
2.1	Descrizione della struttura tecnica dedicata all'erogazione dei servizi di manutenzione	Le proposte verranno valutate rispetto al numero e struttura dei centri di assistenza	5
2.2	Manutenzione programmata e interventi straordinari	Verranno valutati in particolare il piano della manutenzione preventiva e i tempi di intervento proposti per gli interventi straordinari	10
2.3	Gestione cassa e prelievo degli incassi	Verrà valutata l'organizzazione dell'attività, la capacità dimostrata e i criteri di sicurezza legati alla gestione cassa ed al trasporto e trattamento dei valori	10
2.4	Servizio di help desk.	Verrà valutata la tipologia di servizio offerto nonché i servizi offerti rispetto alle caratteristiche minime richieste dal capitolato	5
3	Monitoraggio del servizio		10
3.1	Programma di controllo della qualità	Verrà valutato il sistema adottato (tipologia controlli, frequenza, reportistica) ai fini del monitoraggio del servizio	5
3.2	Misurazione del grado di soddisfazione dell'utente		5
4	Servizi migliorativi e/o aggiuntivi che non comportino oneri aggiuntivi per gli enti	Possibilità di implementazione degli sportelli con servizi aggiuntivi: pagamenti dei buoni pasto mensa, cartelle cliniche, rimborsi donatori di sangue, consegna referti, ecc.	10

La valutazione degli elementi qualitativi verrà effettuata sulla base dei criteri motivazionali sopra descritti, mediante l'attribuzione discrezionale dei coefficienti come di seguito riportati:

- proposta ottima: 1.00
- proposta buona: 0.80
- proposta discreta: 0.60
- proposta appena sufficiente: 0.40
- proposta insufficiente: 0.20
- proposta non valutabile: 0.00

Le offerte che in questa fase avranno ottenuto un punteggio complessivo inferiore a 42 punti su 70 attribuibile per Qualità, verranno automaticamente escluse dalla gara.

La Commissione, al termine dei lavori, redigerà apposito verbale dei lavori stessi, evidenziando tra l'altro, le attribuzioni dei punteggi tecnici intermedi relativi a ciascuna offerta, procedendo poi nel seguente modo ed ordine:

- alla dichiarazione di non ammissibilità per le offerte che non abbiano conseguito per il punteggio di qualità tecnica (Pq), complessivamente almeno punti 42 su 70;
- quindi una volta sommati i punteggi tecnici intermedi relativi a ciascuna offerta ammissibile in unico punteggio tecnico complessivo, alla riparametrazione dei punteggi delle offerte ammissibili, qualora nessuna delle proposte oggetto di esame da parte della Commissione dovesse aver conseguito, a seguito dell'attribuzione del punteggio tecnico complessivo, il punteggio massimo previsto

La Commissione assegnerà in tal caso, punti 70 all'offerta che risulti aver conseguito la somma di punti più elevata e alle altre offerte il punteggio definitivo sarà assegnato secondo la seguente formula:

$$P_t = P_{max} * \frac{POC}{POE}$$

in cui

- P_t punteggio tecnico da attribuire all'offerta presa in considerazione
 P_{max} punteggio massimo attribuibile (punti 70)
POC valore dell'offerta considerata
POE valore dell'offerta con punteggio più elevato

b) PREZZO

Le offerte che avranno superato la soglia massima di prezzo (IVA esclusa) verranno automaticamente escluse dalla gara:

Nell'ambito delle offerte rimanenti, verrà assegnato il massimo del punteggio previsto per il prezzo all'offerta che presenterà il prezzo complessivo più basso ottenuto moltiplicando il canone mensile offerto x 60 mesi per il numero di sportelli richiesti, mentre alle altre offerte verranno assegnati i punteggi decrescenti secondo la seguente formula:

$$PP_i = \frac{P_{min}}{P_i} * MPP$$

dove:

- PP_i punteggio prezzo da assegnare all'offerta considerata
 P_i importo dell'offerta considerata
 P_{min} importo dell'offerta più bassa
MPP punteggio massimo previsto per il prezzo (30)