

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO  
PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO  
DI GESTIONE DEGLI SPORTELLI C.U.P.  
PER PRENOTAZIONE, ACCETTAZIONE ED INCASSO**

**Allegato A**

**FORNITURA IN SERVICE, ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE DI N. 3 SISTEMI AUTOMATICI DI RISCOSSIONE (TOTEM).**

**1 – Oggetto**

Fornitura in service di n. 3 casse automatiche per la riscossione di ticket sanitari e proventi da ulteriori prestazioni attraverso il pagamento mediante bancomat e carta di credito.

La fornitura comprende, inoltre, l'assistenza tecnica e la manutenzione delle casse automatiche nonché della fornitura di tutto il materiale di consumo necessario al funzionamento delle stesse.

Al fine di migliorare i processi operativi ed il servizio al cittadino, il sistema richiesto dovrà essere self-service multicanale da installare in rete presso il Pronto Soccorso, il CUP del Presidio Riuniti ed il CUP del Presidio Morelli.

L'installazione di casse automatiche dovrà garantire la continuità dei servizi, l'immediatezza della risposta all'utente, la completa tracciabilità delle transazioni, l'assoluta necessità di fruire di servizi anche in orari "fuori sportello" in modo da ridurre i tempi di attesa dell'utenza nella struttura sanitaria ospitante, ridurre i costi e garantire la gestione automatizzata delle attività.

Il sistema richiesto dovrà garantire, inoltre, un accesso ai servizi in ogni momento con elevati standard di sicurezza, affidabilità, facilità di utilizzo, disponibilità funzionale, disponibilità temporale elevata ed accessibilità alle persone diversamente abili.

Dovrà inoltre essere garantita:

- una comunicazione integrata, dinamica e versatile,
- abbattimento dei costi di erogazione e gestione dei servizi,
- tempestività degli aggiornamenti.

**2 - Servizi richiesti**

Il sistema proposto deve poter erogare i seguenti servizi:

- pagamento self-service di prestazioni di specialistica ambulatoriale, prestazioni di libera professione, prestazioni amministrative (cartelle cliniche, certificazioni, ecc.) ed ogni altro tipo di riscossione secondo le indicazioni dell'Azienda;
- stampa della ricevuta di pagamento in duplice copia con integrazione verso il CUP Aziendale;
- pagamento self-service delle prestazioni con dispositivo POS, tramite bancomat e carte di credito, con integrazione verso la banca e stampa della ricevuta di pagamento in duplice copia;

- stampa e ritiro foglio di registrazione per prestazioni esenti ticket con integrazione verso il CUP Aziendale;
- richiesta di copia di documentazione clinica (cartella clinica, referti di pronto soccorso, certificati di ricovero, esami diagnostici, ecc.);
- collegamento on-line con la centrale operativa del Servizio di Vigilanza aziendale e con il Referente Aziendale ai fini del controllo delle operazioni di versamento e prelievo;
- report su utilizzo della cassa, configurabile e personalizzabile, per conoscere:
  - monitoraggio della rete della cassa con gestione degli allert;
  - aggiornamenti distribuiti dell'applicazione sulla cassa;
  - firmware delle periferiche aggiornati;
  - distribuzione dei contenuti;
  - parametri di configurazione;
  - gestione delle versioni;
  - aggiornamenti pianificati;
  - integrazione con sistema di pagamento.
- il sistema proposto deve essere predisposto per poter leggere e riconoscere i documenti necessari per poter accedere ai servizi ed inoltre dovrà prevedere quanto richiesto per funzionare con la ricetta dematerializzata. Deve essere in grado di leggere:
  - il codice a barre presente sulla ricetta SSN;
  - i codici a barre (codice fiscale del paziente e numero di ricetta elettronica (NRE)) presenti nel promemoria rilasciato al paziente dal medico prescrittore;
  - altri codici a barre che potranno essere previsti nel progetto di dematerializzazione delle ricette;
  - la TS-CNS (Tessera Sanitaria);
  - bancomat e carte di credito per il pagamento del ticket.

### 3 - Integrazioni con gli applicativi software e banche dati Aziendali, regionali e nazionali

Il sistema proposto deve prevedere lo scambio dati bidirezionale, delle informazioni necessarie per poter erogare i servizi esposti precedentemente, con gli applicativi software e relative banche dati in uso presso l'Azienda derivati da progetti aziendali, progetti regionali e nazionali.

*In particolare, l'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda, a realizzare l'integrazione con il sistema informatico SGP-CUPWEB, il sistema informatico "AREAS" Pronto Soccorso ed il sistema Openlis in uso nell'Azienda.*

Il sistema deve quindi prevedere la totale integrazione ai software in possesso dell'Azienda con particolare riguardo ai software di gestione prenotazioni/cassa e di contabilità. Resta inteso che qualsiasi integrazione e/o modifica sono totalmente a carico della Società aggiudicatrice, inclusi i costi di integrazione e/o modifica di terze parti quali i software da integrare.

### 4 - Configurazioni e parametrizzazioni specifiche del sistema

Il sistema dovrà essere configurato e parametrizzato in base alle specifiche esigenze Aziendali.

In particolare si dovrà garantire:

- la possibilità di poter pagare tutte le prestazioni previste dal S.S.N. e S.S.R., le prestazioni extra-LEA, le prestazioni erogate in libera professione, le prestazioni amministrative e ogni altra prestazione a carico dell'assistito, ecc.;
- la personalizzazione della ricevuta di pagamento (codice regime prestazione, codice e descrizione della prestazione, ecc.);
- altre specifiche che l'Azienda potrà fornire durante il periodo di validità contrattuale e che dovranno essere implementate e rese funzionanti senza alcun onere aggiuntivo per l'Azienda stessa.

## 5 - Caratteristiche della fornitura

La fornitura comprende:

- 1) N. 3 casse automatiche con le seguenti caratteristiche minime:
  - armadio blindato in acciaio e lamiera sagomata, a norma UNI EN 14450-S2, antitrapano ad elevata sicurezza, certificata UNI EN 1300 classe B;
  - design ergonomico per portatori di handicap (conforme alle normative finalizzate per l'abbattimento della barriere architettoniche di cui al D.P.R. 503/96 e D.M. 236/89);
  - video utente e di servizio LCD 17 TFT a colori retroilluminato a LED e dotato di touch screen;
  - scheda integrata ethernet per collegamento alla rete dati e modem per collegamento alla rete telefonica;
  - sistema di stampa termica alimentata con rotolo continuo, taglierina e "presenter";
  - lettore motorizzato Card TS/CNS dotato di vaschetta di raccolta tessere;
  - lettore di codici a barre configurabile e compatibile con standard sanitari (ricetta rosa, promemoria ricetta dematerializzata, foglio di prenotazione visite di specialistica ambulatoriale ed esami di laboratorio stampati dagli applicativi aziendali, tessera TEAM, etc.);
  - lettore bancomat e carte di credito;
  - gruppo di continuità per il completamento della transazione in corso, lo spegnimento controllato del sistema e autorestart;
  - alimentatore con interruttore generale;
  - sistema di ventilazione forzata;
  - dispositivo POS/BANCOMAT per pagamenti attraverso carte di debito e di credito (PAGOBANCOMAT, POSTE-PAY, MASTERCARD, VISA, CARTA SI, ecc.) in grado di leggere sia tessere magnetiche secondo lo standard ISO 7811 che tessere con micro-chip secondo lo standard ISO 7816) ed Antenna RFID per pagamenti mediante tessere NFC;
  - controllo remoto: monitoraggio delle operazioni, gestione delle anomalie, gestione interventi di manutenzione preventiva, downloading degli aggiornamenti del firmware;
  - interfaccia operatore service: guida all'operatore per mezzo di video real time, manuale utente, istruzioni audio;
  - fissaggio a pavimento, sensori e allarmi e predisposizione dei principali locks, apertura porta cassaforte controllabile da software di comunicazione criptabile;
  - piani di stabilizzazione regolabili;
  - sistema operativo: windows, linux, altro;
  - connettività alla rete aziendale tramite router/modem incorporato;
  - la soluzione applicativa erogata tramite totem dovrà essere veicolabile su internet in piena compatibilità per gli ambienti di navigazione standard presenti sul mercato (windows, mac, android) per personal computer, tablet e smartphone con la modalità pagamento tramite carte di credito;
  - la soluzione applicativa per self service deve essere erogata in cloud secondo vigenti normative in materia di sicurezza e privacy.
  
- 2) La fornitura dovrà prevedere almeno tutte le licenze d'uso illimitate nel tempo ed i servizi correlati di seguito indicati:
  - licenza d'uso run time piattaforma Multiservizi Pagamento Ticket;
  - licenze d'uso software dell'integrazione tra sistema di riscossione automatizzata delle tariffe o dei ticket delle prestazioni sanitarie e sistema CUP/Cassa/Contabilità;
  - Servizio Online per il monitoraggio in tempo reale del funzionamento degli sportelli;
  - licenza d'uso software di navigazione WEB controllata;
  - la piattaforma Multiservizi Pagamento Ticket dovrà essere installata su un unico server di comunicazione con i singoli Totem e dovrà essere il middleware unico per le integrazioni con i software di terze parti (CUP/CASSA/CONTABILI).
  
- 3) Assistenza hardware delle attrezzature comprensiva:
  - parti di ricambio;

- manutenzione correttiva con interventi su chiamata per riparazione e/o sostituzione di parti usurate o rotte in seguito al normale uso delle apparecchiature;
- servizio di assistenza telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Al termine del contratto, tutti i beni strumentali forniti nel corso del servizio, nonché tutto il portafoglio applicativo comprensivo della licenza d'uso saranno riscattate a costo zero e pertanto diverranno di proprietà del committente.

## 6 - Sicurezza

Le apparecchiature fornite dovranno avere un livello di sicurezza elevato e conformi agli standard internazionali, dettati in tema di tutela della salute, per quanto attiene all'ergonomia ed alle interferenze elettromagnetiche, rispettando le normative per il livello di emissioni dei raggi X, per la sicurezza elettrica e meccanica.

In particolare, dovranno essere conformi a:

- norme CEI EN 60950 (74-2), di sicurezza del prodotto;
- norme di sicurezza CEI 110/5 (EN 55022/CISPR 22);
- norme IEC 1156 per la misura dei parametri elettrici e trasmissivi;
- direttiva CEE 90/270 recepita con legge n. 142 del 19 Febbraio 1992;
- i requisiti di immunità definiti dalla EN 55024;
- i cavi UTP utilizzati sono rispondenti alla norma ISO/IEC 11801 categoria  $\geq 5$ ;
- le guaine utilizzate rispettano le norme IEC 332-3 C;
- armadio blindato secondo norme UNI EN ISO 14450-S2;
- doppia serratura blindata secondo norme UNI EN 1300 classe B.

Il materiale usato dovrà essere munito dei marchi di certificazione IMQ riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e dovranno essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica FCC. Dovrà essere garantita la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

L'integrazione dei sistemi hardware dovrà essere realizzata nel rispetto delle seguenti normative generali di riferimento:

- CEI EN 60204-1
- D.lgs. 81/2008
- Legge n. 791 del 18/10/1977
- Direttiva 2006/95/CE
- D.lgs. 194/2007
- Direttiva EMC 2004/108/CE
- Circolare 17 aprile 2000, n. 451
- D.lgs. 151/2005

## 7 - Servizi manutentivi richiesti

Dovranno essere previsti i seguenti servizi:

- numero verde dedicato;
- aggiornamento software;
- assistenza software e hardware con risoluzione guasto: da remoto in tempo reale per problematiche software, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00; on-site entro le 2 ore dalla segnalazione, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18.00;
- personalizzazione parziale grafica totem in materiale PVC adesivo;
- servizi di start up e interfacciamento DB con gestionali esistenti, per mezzo di web service;
- trasporto e installazione;
- formazione al personale aziendale.

## **8 - Materiale di consumo**

L'Affidatario assicura, di volta in volta, la fornitura e l'installazione del materiale di consumo (es. rotoli scontrini, toner, ecc.) necessario al regolare funzionamento della cassa automatica, senza ulteriori oneri per l'Azienda.

## **9 - Attività di formazione e supporto**

Il fornitore dovrà effettuare attività di formazione agli operatori assegnati ai presidi dove le casse automatiche verranno installate nonché al personale addetto al prelievo e trasporto all'Istituto Tesoriere dell'Azienda, concordando il calendario ad aggiudicazione avvenuta.

Inoltre, il fornitore dovrà prevedere un servizio di supporto all'utilizzo per l'utenza, con personale dedicato per ogni singola macchina, per i primi cinque giorni di start-up, nelle fasce orarie di maggior affluenza (8.00 – 13.00).

## **10 - Prescrizione alle norme degli apparecchi**

Le apparecchiature dovranno possedere il marchio CE ed essere corredate da dichiarazione CE in italiano. I componenti di sicurezza devono essere corredate da dichiarazione CE.

Ogni apparecchiatura deve recare, in modo leggibile ed indelebile, almeno le seguenti indicazioni: nome del fabbricante e suo indirizzo, la marcatura CE, l'eventuale numero di serie e l'anno di costruzione e la scritta che trattasi di apparecchiatura in noleggio.

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

L'apparecchiatura deve soddisfare tutti i requisiti di sicurezza previsti dalle leggi vigenti e dalle norme di buona tecnica.

## **11 - Rappresentanti autorizzati e comunicazioni tra le parti**

Il fornitore si impegnerà a nominare un Rappresentante per gli aspetti contrattuali, nonché un proprio Referente per gli aspetti tecnico-organizzativi relativi all'esecuzione del presente Capitolato Speciale e a comunicare all'Azienda i nominativi dei medesimi.

Tali nomine potranno essere revocate in ogni momento comunicando, preventivamente per iscritto, il nuovo Rappresentante/Referente autorizzato in sostituzione del precedente.

## **12 - Termine di consegna**

La ditta fornitrice si impegna ad installare le casse automatiche entro e non oltre 60 giorni dall'invio della comunicazione scritta di avvenuta aggiudicazione.

## **13 - Collaudo**

La verifica della corrispondenza delle caratteristiche tecnico-operative delle apparecchiature verrà effettuata in sede di collaudo (entro 10 giorni dalla consegna) che avverrà alla presenza dei tecnici della ditta fornitrice e del personale designato dall'Azienda.

## **14 - Variazione dei servizi**

Senza che l'affidatario abbia nulla a pretendere, l'Azienda si riserva la facoltà di richiedere una diversa ubicazione delle casse, anche se già installate.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la disponibilità, entro il periodo di 60 mesi di contratto, a verificare possibili intese per una ridefinizione dei patti contrattuali in presenza di possibilità di apportare innovazioni tecnologiche di sicuro rilievo alle apparecchiature fornite ovvero per la loro sostituzione.

## **15 - Inadempimenti e penalità**

In caso di inosservanza delle obbligazioni contrattuali e/o di non puntuale adempimento delle stesse che non comporti, in relazione alla gravità dell'inadempimento, l'immediata risoluzione del contratto, la stazione appaltante contesterà mediante lettera raccomandata AR le inadempienze riscontrate ed assegnerà un termine, non inferiore a quindici giorni, per la presentazione di controdeduzioni e memorie scritte.

Trascorso tale termine l'eventuale penale sarà applicata, previa adeguata istruttoria, dal Responsabile del procedimento. In tale provvedimento si darà conto delle eventuali giustificazioni significate dall'impresa aggiudicataria e delle ragioni per le quali l'Azienda contraente ritiene di disattenderle e di applicare comunque la penale.

Si fa presente che l'accettazione del servizio in oggetto del presente appalto, da parte dei funzionari competenti dell'Azienda contraente, non solleva il fornitore dalla responsabilità delle proprie obbligazioni in ordine a difetti non potuti rilevare all'atto dell'esecuzione del servizio.

Il soggetto aggiudicatario incorre nelle penalità previste dal presente Capitolato in caso di inadempimento e/o ritardo nell'esecuzione delle prestazioni dovute.

#### Penalità

Per ogni giorno di ritardo sui tempi di sostituzione e/o riattivazione della cassa automatica in caso di guasto di durata superiore ai tre giorni dal primo intervento di assistenza tecnica, non imputabile alla stazione appaltante o a forza maggiore e/o caso fortuito, l'Azienda committente potrà applicare al Fornitore una penale fissa di euro 1.000,00 al giorno, salvo il risarcimento del maggior danno.

L'Azienda committente potrà attivare la procedura di risarcimento anche attraverso escussione delle cauzioni definitive prestate.