

CAPITOLATO D'ONERI

**PROCEDURA APERTA
SOPRA SOGLIA COMUNITARIA**

**APPALTO PER LA FORNITURA DI UN SISTEMA GESTIONALE
PER TERME MERANO**

Codice CIG: 63579011E2

1. INTRODUZIONE.....	4
2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA.....	4
3. SITUAZIONE ATTUALE E OBIETTIVO	8
3.1. SITUAZIONE ATTUALE.....	8
3.2. OBIETTIVO.....	9
3.3. ABBREVIAZIONI E GLOSSARIO	9
3.3.1. <i>Abbreviazioni</i>	9
3.3.2. <i>Glossario</i>	9
3.3.3. <i>Condizioni di fornitura – requisiti minimi</i>	10
4. DESCRIZIONE DETTAGLIATA HARDWARE	11
4.1. GENERALE	11
4.1.1. <i>Committenza</i>	11
4.1.2. <i>Oggetto</i>	11
4.1.3. <i>Richieste della committenza</i>	11
4.1.4. <i>Descrizione del fabbricato</i>	12
4.2. DESCRIZIONE DELLE COMPONENTI HARDWARE	12
4.2.1. <i>Pos. 1: Terminale di controllo accesso</i>	12
4.2.2. <i>Pos. 2: Terminale di controllo accesso plus</i>	14
4.2.3. <i>Pos. 3: Terminale di informazione</i>	15
4.2.4. <i>Pos. 4: Terminale di comando temporizzato</i>	17
4.2.5. <i>Pos. 5: Serratura elettronica per armadietto</i>	18
4.2.6. <i>Pos. 6: Centrale per serrature elettroniche</i>	21
4.2.7. <i>Pos. 7: COM-Server (se necessario – non obbligatorio)</i>	22
4.2.8. <i>Pos 8: Stazione write-read</i>	23
4.2.9. <i>Pos. 9: Ritiro trasponder automatico</i>	24
4.2.10. <i>Pos. 10: Tornello accesso WC</i>	26
4.2.11. <i>Pos. 11 Cassa automatica</i>	28
4.2.12. <i>Pos. 12: Braccialetto Chip in silicone</i>	29
4.2.13. <i>Pos. 13: KeyCard RFID</i>	30
4.2.14. <i>Pos. 14: Codifica di un transponder</i>	30
4.2.15. <i>Pos. 15: Documentazione</i>	30
5. .DESCRIZIONE DETTAGLIATA SOFTWARE	32
5.1. RICHIESTE FUNZIONALI.....	32
5.1.1. <i>Richieste generali</i>	32
5.1.2. <i>Anagrafiche e tabelle</i>	33
5.1.3. <i>Modulo Cassa</i>	36
5.1.4. <i>Prenotazioni SPA</i>	39
5.1.5. <i>Gestione Fitness Center</i>	40

5.1.6.	<i>Gestione inalazioni/settore medico</i>	46
5.1.7.	<i>Gestione buoni e carte valori</i>	49
5.1.8.	<i>Gestione Aziende Partner/Grandi Clienti</i>	54
5.1.9.	<i>Gestione Interfaccia Hotel Terme Merano (HTM)</i>	56
5.1.10.	<i>Reportistica/Business Intelligence</i>	58
5.1.11.	<i>Marketing/CRM</i>	60
5.1.12.	<i>Modulo Web Clienti</i>	61
5.1.13.	<i>Gestione controllo accessi</i>	62
5.1.14.	<i>Sicurezza, documentazione e logging</i>	65
5.1.15.	<i>Interfacce</i>	65
5.1.16.	<i>Modulo gestione armadietti</i>	68
5.2.	RICHIESTE NON-FUNZIONALI (LIVELLI DI QUALITÀ, MANUTENZIONE, ASSISTENZA, GARANZIA, REQUISITI DI WAY OUT)	70
5.2.1.	<i>Manutenzione</i>	70
5.2.2.	<i>Assistenza</i>	71
5.2.3.	<i>Garanzia</i>	75
5.2.4.	<i>Recupero dati da software attuale</i>	75
5.2.5.	<i>Requisiti di way-out</i>	76
5.2.6.	<i>Altre caratteristiche non funzionali</i>	76
6.	CARATTERISTICHE TECNICHE	77
7.	TEMPI DI ESECUZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA	78
8.	ALLEGATI	79

1. Introduzione

Terme Merano S.p.A. intende, con la presente gara, dotarsi di un nuovo sistema, composto da componenti hard- e software, per la gestione operativa dei suoi vari reparti. Fatti salvi alcuni componenti hardware tuttora funzionali e funzionanti, si tratta quindi di sostituire l'hard- e software attualmente in uso con una nuova soluzione funzionale e tecnologicamente aggiornata.

2. Descrizione dell'azienda

Situate nel cuore della città di Merano, Terme Merano offrono ai residenti e agli ospiti dell'Alto Adige un'oasi di salute e benessere. Inaugurate il 3 dicembre 2005, in un complesso di 7.650 m² di superficie per i clienti, riprendono l'antica tradizione termale e di cura meranese reinterpretandola in un'offerta benessere che riserva alla natura e alla cultura altoatesina un ruolo di fondamentale importanza.

Presso Terme Merano la salute, bene più prezioso di cui l'uomo dispone, viene posta in primo piano così come la ricerca di armonia tra corpo e spirito. L'offerta wellness per il raggiungimento dell'ideale stato psico-fisico è ampia e variegata: dai bagni al movimento, dal relax all'alimentazione, dai trattamenti alle applicazioni benessere.

Acqua termale, fonte di benessere

L'acqua oligominerale di Monte San Vigilio si contraddistingue per la presenza di gas radon e viene utilizzata a Merano per scopi terapeutici fin dagli anni '60. Anche nelle nuove Terme Merano l'acqua termale ha un ruolo fondamentale: viene impiegata infatti nei bagni termali singoli, nelle inalazioni, convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale, nel reparto piscine (vasca terapia e vasca esercizi) e anche nella linea cosmetica alla mela di Terme Merano.

Queste le qualità terapeutiche riconosciute all'acqua oligominerale di Monte San Vigilio:

- azione sedativa e analgesica sia sul sistema nervoso centrale che su quello periferico, particolarmente indicata quindi nel trattare l'osteoartrosi e molte patologie dell'apparato osteo-artro-muscolare;
- azione vasodilatatrice periferica e ipotensiva, particolarmente indicata per le donne che soffrono di flebopatia cronica (varici, capillari ectasici ecc.);
- azione sulle vie respiratorie (rafforza soprattutto la difesa aspecifica della mucosa respiratoria);
- miglioramento in caso di allergie, in quanto l'acqua contenente radon è leggermente desensibilizzante nei confronti di alcuni antigeni.

Uno **studio scientifico**, pubblicato nel 2012 da Terme Merano nella rinomata rivista internazionale "European Archives of Oto Rhino Laryngology", ha confermato l'efficacia dell'acqua termale delle Terme Merano sulle vie respiratorie. Le inalazioni termali presso le Terme Merano possono offrire una scelta terapeutica alternativa in caso di malattie infiammatorie croniche delle vie aeree superiori che non rispondono al trattamento farmacologico.

Centro Spa & Vital

- programma salute e benessere basato su materie prime altoatesine
- 25 sale per i trattamenti
- Private Spa Suite
- sale riposo

L'offerta nel centro Spa & Vital impiega prevalentemente prodotti naturali altoatesini: mela, uva, siero di latte biologico, lana, erbe aromatiche, fieno di montagna, pino mugo e stella alpina. I trattamenti spaziano dai bagni benessere rilassanti agli impacchi rivitalizzanti, dagli idromassaggi ai peeling, dai massaggi tradizionali a quelli più innovativi, dai trattamenti specifici per viso e corpo a quelli cosmetici. Si possono scegliere trattamenti singoli o di coppia da condividere con il partner, quelli specifici per l'uomo o per la donna, i pacchetti benessere a base di un prodotto naturale fino a quelli completamente personalizzabili, come "Spa à la carte": un bagno, un peeling e un massaggio a scelta tra tutti quelli proposti alle Terme Merano.

La proposta benessere delle Terme Merano si compone di diversi prodotti, trattamenti e pacchetti. **Per il nutrimento e l'idratazione della pelle**, ad esempio, si possono scegliere i trattamenti con siero di latte o latte di capra, quelli a base di mela, quelli con le cellule staminali o schiuma di sapone al frutto altoatesino. Fra i **trattamenti anti-aging**, oltre a quelli con l'uva, c'è il massaggio con timbri al vapore a base di erbe aromatiche alpine, vinacce o polpa di mela a scelta, il trattamento viso a base di ossigeno e ozono e l'impacco corpo al Charismon, un olio estratto dal tuorlo efficace contro l'invecchiamento della pelle.

È stata ampliata **l'offerta dedicata all'uomo** con pacchetti specifici rivitalizzanti al pino mugo e disintossicanti con luppolo e malto. A disposizione per il **benessere della coppia** i bagni per due al luppolo o al latte di capra.

Punto forte dell'offerta per la coppia è la **Private Spa Suite-Momenti in coppia**: 3 ore di trattamenti e relax da trascorrere con il proprio partner in una suite privata interamente riservata alla coppia.

Linea cosmetica alla mela arricchita con acqua termale – Le Terme Merano hanno realizzato una linea di prodotti alla mela, sviluppata in base ai più recenti principi naturali di bellezza. Dal 2012 la linea cosmetica è stata arricchita dell'acqua termale delle Terme Merano, che insieme alla mela agisce prevenendo l'invecchiamento e mantenendo la pelle idratata e tonica.

Pools & Sauna

- bagni per tutti i gusti ed esigenze su una superficie d'acqua totale di 2.000 m² (1.200 m² all'aperto, 800 m² al coperto)
- 25 piscine da 4 a 472 m² (15 piscine aperte tutto l'anno e ulteriori 10 aperte dal 15 maggio al 15 settembre)
- 8 saune per circa 1.300 m² complessivi (all'area sauna si accede senza indumenti)

Le 25 piscine disponibili danno ampia possibilità di scelta e divertimento: dalla piscina fitness alla vasca per bambini, dal bagno con acqua sorgiva fino ai tonificanti whirlpool, dalla piscina con acqua salina e musica subacquea alle vasche con acqua calda e fredda. Le numerose piscine al coperto si trovano all'interno di un Capitolato Speciale

innovativo cubo di vetro che consente di godere, mentre si nuota, dello splendido scenario naturale di Merano, il cui straordinario clima riesce a far convivere piante mediterranee e alpine. Nel parco delle Terme ci sono piscine con acqua fredda e calda, vasche Kneipp, un bagno sorgivo, la piscina a nuoto controcorrente, una grotta di vapore, un bagno di vapore, geysir, docce a fiotti e inoltre una grande piscina sportiva che confluisce in uno scenografico laghetto di ninfee. Numerose anche le saune - finlandese, sanarium (biosauna), caldarium e bagni di vapore all'interno e nel parco – nonché le sale relax. Per compensare il passaggio di temperatura caldo/freddo tra una sauna e l'altra c'è anche una straordinaria sala della neve che simula nordiche atmosfere.

Di recente sono stati completati **due nuovi ambienti dell'area sauna**: il bagno di vapore Trauttmansdorff e la sauna finlandese esterna. Il **nuovo bagno di vapore Trauttmansdorff** permette di ospitare al suo interno una stufa della sauna per poter fare le gettate di vapore con erbe aromatiche biologiche locali. La temperatura oscilla tra i 42 e i 45°C, mentre l'umidità è pari al 100%. La **nuova sauna finlandese esterna** è una delle più grandi dell'Alto Adige. Contiene fino a 100 persone, con una superficie totale di 85 metri quadrati e panche distribuite su 3 livelli. La temperatura oscilla tra i 90 e i 100°C mentre l'umidità è al 10%; un'illuminazione particolare e la distribuzione dell'audio assicurano il relax più totale.

Centro Fitness

- superficie: 600 m²
- 42 attrezzi Technogym® di ultima generazione, per l'allenamento a circuito, il cardiofitness e il potenziamento muscolare
- il nostro motto: "movimento per stare in salute"
- prevenzione in primo piano
- fitness-check
- possibilità di svolgere attività dentro e con l'acqua
- programmi di training personalizzati elaborati da un team di trainer altamente qualificati
- vasto e innovativo programma di corsi
- fisioterapia

Dotato delle più moderne attrezzature e seguito da trainer formati professionalmente, il Centro Fitness delle Terme dà grande importanza al raggiungimento e al mantenimento della salute attraverso un programma di allenamento dolce. Numerosi i corsi e le attività sportive proposti sia all'interno che outdoor: pilates, zumba, acqua gym, nordic walking, seminari sulla corsa e sulla marcia, jogging di gruppo, cardiofitness, spinning, walking program. Completano l'offerta del Centro Fitness speciali proposte fisioterapiche e fitness-check con misurazione del grasso corporeo.

Offerte salute

Nella Medical SPA le Terme Merano propongono un'offerta molto ampia, orientata soprattutto alla prevenzione e alla riabilitazione.

Le offerte salute di Terme Merano comprendono:

- cure termali con centro inalatorio e fangoterapia
- centro medico di competenza con vari ambulatori medici (fisioterapia, dermatologia, ...)
- terapie e programmi di prevenzione innovativi

Iniziativa di spicco della Medical SPA è il progetto “**Vivere con più leggerezza**”, giunto alla 7^a edizione. L’obiettivo è quello di aiutare le persone in sovrappeso con più di 16 anni a dimagrire in gruppo in maniera sana e durevole, riconoscendo in questo contesto allo stile di vita un ruolo fondamentale. Il progetto ha una durata di 8 mesi e si basa su 3 pilastri: attività fisica con training cardio-circolatorio e acquatico, training comportamentale con presa di coscienza e monitoraggio delle abitudini alimentari, consulenza nutrizionale per una corretta alimentazione.

Bistro/Gastronomia

- Bistro Terme Merano
- chiosco e padiglione (aperto solamente d’estate nel parco delle Terme)
- KugIn Terme (nel periodo natalizio)

Gli ospiti di Terme Merano vengono coccolati con ricette sane e leggere a base di freschi ingredienti altoatesini e preparate con tecniche di cottura che ne conservano l’integrità nutrizionale. Non mancano le raffinate combinazioni di sapori che garantiscono poche calorie e tanto gusto.

Nel periodo natalizio grandi sfere colorate poste in piazza Terme fungono da innovativi ristoranti dove ordinare su prenotazione piatti caldi à la carte.

Le Terme Merano dispongono inoltre di:

- uno shop delle Terme, di recente rinnovato (tra gli articoli in vendita anche i prodotti dell’esclusiva linea cosmetica di Terme Merano particolarmente adatta a chi ha pelle sensibile, abbigliamento fitness e da piscina e altri accessori) con possibilità di noleggio di accappatoi e asciugamani
- uno spazio bimbi gratuito per gli ospiti di Terme Merano
- un salone parrucchiere (gestito da terzi)

Parco

- apertura del parco dal 15 maggio al 15 settembre
- superficie complessiva: 51.000 m²
- vegetazione: la celebre, ineguagliabile flora meranese
- curato dagli esperti dei giardini di Castel Trauttmansdorff
- peculiarità: una piscina sportiva che confluisce in un laghetto di ninfee
- area dedicata alle tartarughe palustri con percorso tematico informativo
- sentieri attorno a tutta l’area

Circondato da alberi antichi e preziosi nonché cespugli e aiuole di rose e fiori, il parco rappresenta l’ambiente ideale per un completo relax dell’ospite di Terme Merano. A predominare tra le 10 vasche esterne

c'è la maestosa piscina di 33 metri che s'insinua all'interno di un laghetto coperto da 900 ninfee. Oltrepassato il laghetto e i blocchi rocciosi di formazione glaciale, perfetti per un pigro relax al sole, il percorso termale esterno continua con la piscina sorgiva, la vasca per il nuoto controcorrente, le vasche con acqua calda e fredda, la vasca Kneipp, il bagno di vapore sotterraneo, la cascata d'acqua, un geyser nella roccia e le docce a fiotto. Anche gli ospiti più piccoli trovano spazi interamente dedicati a loro: dal colorato campo giochi alla piscina, invitante e sicura.

Parcheggio/accesso

- Garage sotterraneo Terme Merano: 560 posti su 5 livelli
- 7 installazioni artistiche permanenti (*art drive in*)
- Personale presente 24 ore su 24 e videosorveglianza continua
- Accesso al centro storico attraverso la "passerella del Meranerhof"
- Accesso attraverso il tunnel di via delle Terme
- 1 ora di parcheggio gratuito per gli ospiti delle Terme
- Stazione degli autobus e possibilità di fermata per i pullman turistici in via Piave

Visitatori di Terme Merano

Nel 2014 il complesso termale ha registrato circa 380 mila visitatori nel reparto Pools & Sauna, con una media di oltre 1.000 persone al giorno.

3. Situazione attuale e obiettivo

3.1. Situazione attuale

La gestione operativa dei vari reparti operativi (Pools&Sauna, SPA&Vital, Fitness, reparto medico) nonché dei servizi generali come p.e. cassa e controllo accesso è attualmente assicurata dalla soluzione hard- e software installata durante la ristrutturazione delle Terme, la quale risale pertanto all'anno 2005. Nonostante la funzionalità dei vari componenti hard- e software sia sempre stata assicurata da opportune attività di manutenzione e aggiornamento, i prodotti installati hanno ormai raggiunto un certo livello di obsolescenza che impone la loro sostituzione con un nuovo sistema gestionale integrato. In particolare risulta:

- sempre più difficoltoso e oneroso il reperimento di pezzi di ricambio hardware (in particolare delle serrature degli armadietti spogliatoi);
- sempre più difficoltoso e oneroso l'acquisto di materiali di consumo (transponder e badge RFID);
- tecnologicamente obsoleto il software in uso, per il quale, peraltro, non è previsto il rilascio di una nuova versione;
- carente, in confronto con i prodotti ora sul mercato, anche la funzionalità del software in uso (pur garantendo, come detto poc'anzi, la gestione delle Terme);
- penalizzante il fatto che la soluzione attualmente in uso non è fornita e mantenuta da un fornitore unico.

3.2. Obiettivo

Obiettivo della presente gara è pertanto l'individuazione e la scelta, tra le varie proposte che ci sono sul mercato, di un sistema gestionale integrato, chiavi in mano, che:

- assicuri l'utilizzo di hard- e software tecnologicamente avanzato;
- venga fornito da un partner con adeguare risorse tecniche, finanziarie e organizzative;
- permetta l'utilizzo di alcuni componenti hardware del sistema attuale;
- disponga di un "cuore" di software che faciliti l'utilizzo da parte degli addetti, potenzi le possibilità di vendita e quindi di creazione di cash flow e assicuri un valore aggiunto anche per la clientela di Terme Merano;
- venga mantenuto e aggiornato in modo da rimanere sempre al passo con gli sviluppi tecnologici e normativi;
- aiuti a ridurre il più possibile l'uso della carta.

3.3. Abbreviazioni e glossario

3.3.1. Abbreviazioni

db	database
CAS	Reparto Casse
FIT	reparto Fitness
hw	hardware
MED	reparto medico
P&S	reparto Pools&Sauna
SHO	reparto Shop
S&V	reparto SPA & Vital
sw	software
TM	Terme Merano

3.3.2. Glossario

Archivio	totalità delle informazioni relative ad un insieme di oggetti dello stesso tipo (p.e. clienti, buoni, servizi), solitamente organizzato in una o più tabelle
Blacklist	archivio digitale per il salvataggio di tutti gli addebiti effettuati all'interno di una zona ad accesso controllato, per il successivo pagamento in cassa automatica o presenziata
Fatturato	totale delle vendite effettuate in un determinato periodo (tramite emissione di un documento fiscale), a prescindere dalla competenza del periodo

Prodotti	i prodotti materiali che TM Spa vende
Ricavi	totale delle vendite la cui competenza cade in un determinato periodo
Servizi	i “prodotti” immateriali che TM mette a disposizione dei clienti (p.e. un ingresso P&S o un massaggio S&V)
Utenti normali	Utenti con abilitazioni normale
Utenti speciali	Utenti con abilitazioni di tipo supervisore

3.3.3. Condizioni di fornitura – requisiti minimi

LE CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA INDICATE NEL PRESENTE CAPITOLATO, SALVO DIVERSA SPECIFICAZIONE ALL'UOPO INDICATA, COSTITUISCONO REQUISITI DI FORNITURA MINIMI E INDEROGABILI. CON LA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA TALI REQUISITI SI CONSIDERANO COMPRESI E ACCETTATI DA PARTE DELL'OFFERENTE.

L'OFFERTA DELL'IMPRESA NON POTRA' AVERE CARATTERISTICHE PEGGIORATIVE RISPETTO AI REQUISITI MINIMI STABILITI, PENA L'ESCLUSIONE DALLA GARA,

E' FATTA SALVA LA POSSIBILITA' PER L'OFFERENTE DI PROPORRE CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE RISPETTO AI REQUISITI MINIMI FISSATI NEL PRESENTE DOCUMENTO.

4. Descrizione dettagliata Hardware

Il presente elenco prestazioni descrive la parte HARDWARE delle prestazioni per la sostituzione del controllo accessi delle Terme Merano S.p.A., Piazza Terme 9, 39012 Merano.

4.1. Generale

4.1.1. Committenza

Terme Merano S.p.A., Piazza Terme 9, 39012 Merano.

4.1.2. Oggetto

Il sistema di controllo accessi delle Terme Merano è da sostituire. Si tratta di un sistema di controllo accessi con sistema di pagamento con trasponder RFID e barcode ticket. In questa sezione è descritto l'hardware (con la relativa firmware) per il controllo accessi. La dettagliata descrizione di funzionamento dell'impianto, la descrizione della software e del hardware informatica per la gestione del sistema si trovano al punto 5, pag. 32.

4.1.3. Richieste della committenza

Le seguenti richieste da parte della committenza sono da rispettare:

Caratteristiche dei trasponder:

- RFID
- Senza batteria
- Standard Mifare o equivalente
- Comunicazione: senza contatto
- Frequenza: 13,56 MHz

I nuovi componenti devono essere collegati al cablaggio esistente (alimentazione (UPS) e collegamento dati per la gestione centralizzata) dei componenti sostituiti. Questo per evitare oneri aggiuntivi sul cablaggio, sistema di alimentazione e comunicazione dati.

Si deve garantire tutto il funzionamento del cablaggio dati. A questo scopo, tutti i punti dati devono essere nuovamente misurati.

4.1.4. Descrizione del fabbricato

Terme Merano è una struttura termale con 7.500 m², 25 piscine all'interno ed esterno, sauna, Centro Spa & Vital, Medical Spa, Fitness e Bistro.

I piani interessati dal sistema oggetto della presente gara sono i seguenti:

- U2 secondo piano interrato
- U1 primo piano interrato
- 00 piano terra
- 01 primo piano
- 02 secondo piano

4.2. Descrizione delle componenti hardware

Le voci elencate comprendono la fornitura e la posa in opera dei materiali descritti, completi di staffe di montaggio e ogni accessorio necessario anche se non descritto in dettaglio, ma necessari per il corretto funzionamento, così come la messa in servizio dei sistemi descritti. Completo di collegamento e controllo dei tornelli e gates esistenti, ecc.

La ubicazione delle singole componenti è desumibile sia dall'Allegato A "Ubicazione hardware" che dagli Allegati B "Pianta piano terra" e C "Pianta primo piano interrato".

4.2.1. Pos. 1: Terminale di controllo accesso



Smontaggio e smaltimento dei terminali esistenti.

Fornitura e posa in opera sulla struttura di montaggio esistente, collegamento al cablaggio esistente e messa in servizio incluso alimentatore (alimentato da 230Vac).

La messa in servizio comprende anche la configurazione e la programmazione per l'integrazione nel software di gestione.

La funzionalità del cablaggio dati esistente deve essere dimostrata dalla completa certificazione da parte di test dei cavi secondo EN 50173-1, ISO/IEC 11801 e ANSI/TIA/EIA-568-B. Il rapporto di test va allegata alla documentazione finale.

Il terminale di controllo accesso deve avere le seguenti caratteristiche:
Capitolato Speciale

Terminale per il controllo di accesso in strutture ricreative come piscine, terme e fitness center. L'identificazione al terminale è costituito da supporto dati RFID contactless (Radio Frequency Identification).

Con il terminale possono essere letti i supporti dati contactless e controllati i permessi di accesso. A questo scopo, l'utente avvicina il supporto dati al campo di lettura del terminale e l'autorizzazione all'accesso è segnalata in modo acustico e visivo (display e/o LED).

Altre funzioni

Descrizione	Note
Comando per tornello, porta, ecc. da uscita relè	
Ingresso di ritorno	
Guida utente tramite display (LCD) o LED, campo di lettura illuminato e beeper	
Trasmissione sicura dei dati tra lettori e media	
Frequenza di lettura 13,56 MHz	
Lettura Mifare (o equivalente)	
Apertura del contenitore possibile solo mediante attrezzo speciale	
Installazione Plug & Play	

Specifiche tecniche

Descrizione	Specifica
Tensione nominale:	12/24 VDC (SELV - bassissima tensione di sicurezza)
Frequenza lettore	13,56 MHz
Dispositivi di visualizzazione	Display grafico (LCD) o LED Lettore RFID (illuminato)
Interfaccia	Ethernet 10/100 MBit/s
Temperatura di ambiente	Da 0 a 50°C
Grado di protezione	IP 54
Classe di protezione	III
Completo di alimentatore a bassissima tensione di sicurezza 24VDC	
Con sistema di supporto per un fissaggio stabile su cancello dipendenti	

Unità: pezzi

Quantità: 4

4.2.2. Pos. 2: Terminale di controllo accesso plus



Smontaggio e smaltimento dei terminali esistenti.

Fornitura e posa in opera sulla struttura di montaggio esistente, collegamento al cablaggio esistente e messa in servizio, incluso alimentatore (alimentato da 230Vac).

La messa in servizio comprende anche la configurazione e la programmazione per l'integrazione nel software di gestione.

La funzionalità del cablaggio dati esistente deve essere dimostrata dalla completa certificazione da parte di test dei cavi secondo EN 50173-1, ISO / IEC 11801 e ANSI/TIA/EIA-568-B. Il rapporto di test va allegata alla documentazione finale.

Il "terminale di controllo accesso plus" deve avere le seguenti caratteristiche:

Il terminale di controllo accesso plus è un terminale per il controllo di accesso in strutture ricreative come piscine, terme e fitness club. L'identificazione al terminale avviene tramite supporto dati RFID contactless e per 4 terminali anche da ticket barcode.

Descrizione del funzionamento:

Con il terminale possono essere letti i supporti dati contactless e controllati/verificati i permessi di accesso. A questo scopo, l'utente avvicina il supporto dati al campo di lettura del terminale e l'autorizzazione all'accesso è segnalata in modo acustico e visivo (display e LED).

In aggiunta quattro terminali di accesso devono essere dotati anche di lettore barcode, tali terminali devono essere in grado di leggere i barcode e di verificare i permessi di accesso.

Altre funzioni

Descrizione	Note
Comando per tornello, porta, ecc. da uscita relè	
Ingresso di ritorno	
Campo di lettura illuminato	

Trasmissione sicura dei dati tra lettori e media

Protezione blocco meccanico

Installazione Plug & Play

Specifiche tecniche

Descrizione	Specifica
Tensione nominale:	12/24 VDC (SELV - bassissima tensione di sicurezza)
Frequenza lettore	13,56 MHz
Dispositivi di visualizzazione	Display grafico retroilluminato con LED Lettore RFID Segnale acustico
Interfaccia	Ethernet 10/100 MBit/s
Temperatura di ambiente	Da 0 a 50°C
Grado di protezione	IP 54
Classe di protezione	III
Completo di alimentatore a bassissima tensione di sicurezza 24VDC	
Con sistema di supporto per un fissaggio stabile su varco d'accesso esistente della Gunnebo modello HiddenGate 2	
In aggiunta lettore barcode (per quattro terminali)	

Unità: pezzi

Quantità: 10 (di cui 4 anche con lettore barcode)

4.2.3. Pos. 3: Terminale di informazione



Smontaggio e smaltimento dei terminali esistenti.

Fornitura e posa in opera sulla struttura di montaggio esistente, collegamento al cablaggio esistente e messa in servizio, incluso alimentatore (alimentato da 230Vac).

La messa in servizio comprende anche la configurazione e la programmazione per l'integrazione nel software di gestione.

La funzionalità del cablaggio dati esistente deve essere dimostrata dalla completa certificazione da parte di test dei cavi secondo EN 50173-1, ISO / IEC 11801 e ANSI/TIA/EIA-568-B. Il rapporto di test va allegata alla documentazione finale.

Il terminale di informazione deve avere le seguenti caratteristiche:

Terminale per la visualizzazione di informazioni del consumatore in strutture ricreative come piscine, terme e fitness club. L'identificazione al terminale avviene tramite transponder dati RFID contactless. L'utilizzo del terminale avviene mediante tasti touch screen.

Con il terminale possono essere visualizzati informazioni del visitatore sul display come per esempio saldo aperto, durata del soggiorno ecc. A questo scopo, l'utente tiene il supporto dati RFID sul campo di lettura.

Altre funzioni

Descrizione	Note
Lingua selezionabile sull'interfaccia utente (minimo: tedesco/italiano/inglese)	
Trasmissione sicura dei dati tra lettori e media	
Protezione con blocco meccanico	
Installazione Plug & Play	

Specifiche tecniche

Descrizione	Specifica
Tensione nominale	12/24 VDC (SELV - bassissima tensione di sicurezza)
Elementi di visualizzazione	Display da 5,7" Lettore RFID (retroilluminato) Segnale acustico
Interfaccia	Ethernet 10/100 Mbit / s e RS 485
Temperatura di ambiente	Da 0 a 50°C
Grado di protezione	IP 54
Classe di protezione	III

Completo di alimentatore a bassissima tensione di sicurezza

24VDC

Unità: pezzi

Quantità: 11

4.2.4. Pos. 4: Terminale di comando temporizzato



Smontaggio e smaltimento dei terminali esistenti.

Fornitura e posa in opera sulla struttura di montaggio esistente, collegamento al cablaggio esistente e messa in servizio, incluso alimentatore (alimentato da 230Vac).

La messa in servizio comprende anche la configurazione e la programmazione per l'integrazione nel software di gestione.

La funzionalità del cablaggio dati esistente deve essere dimostrata dalla completa certificazione da parte di test dei cavi secondo EN 50173-1, ISO / IEC 11801 e ANSI/TIA/EIA-568-B. Il rapporto di test va allegata alla documentazione finale.

Il terminale di comando temporizzato deve avere le seguenti caratteristiche:

Il terminale di comando temporizzato è un terminale per il controllo del tempo di funzionamento di apparecchi in strutture ricreative come piscine, terme e fitness center. L'identificazione del terminale è costituito da supporto dati RFID contactless.

Possono essere comandati contemporaneamente fino a due apparecchi.

Il terminale è comandato con tasti di funzione o tramite touch screen.

Descrizione del funzionamento:

Con il terminale possono essere letti i supporti dati contactless, controllati i permessi di accesso e acquistate prestazioni aggiuntive.

Il tempo di funzionamento è selezionabile tra un tempo minimo e un tempo massimo oppure preimpostabile, Il display mostra le informazioni sul tempo e sui costi.

Per la conferma l'utente viene invitato ad avvicinare il transponder al campo di lettura. In caso di autorizzazione lo stato di funzionamento è indicato sul display.

Altre funzioni

Descrizione	Note
Controllare i dispositivi con uscite a relè	
Ingressi di retroazione	
Campo illuminato di lettura	
Lingua selezionabile dell'interfaccia utente	
Trasmissione sicura dei dati tra lettori e supporti	
Protezione con blocco meccanico	
Installazione Plug & Play	

Specifiche tecniche

Descrizione	Specifica
Tensione nominale	12/24 VDC (SELV - bassissima tensione di sicurezza)
Display	Display da 5,7" Lettore RFID (retroilluminato) Segnale acustico
Interfaccia	Ethernet 10/100 Mbit / s e RS 485
Temperatura di ambiente	Da 0 a 50°C
Grado di protezione	IP 54
Classe di protezione	III
Completo di alimentatore a bassissima tensione di sicurezza 24VDC	

Unità: pezzi

Quantità: 2

4.2.5. Pos. 5: Serratura elettronica per armadietto

Smontaggio e smaltimento delle serrature e dei cavi e del relativo sistema di posa (canali, tubi, ecc.) alla centrale per serrature (attenzione porte in vetro).

Fornitura e posa in opera sulla struttura di montaggio esistente, collegamento al cablaggio e messa in servizio.

Fornitura e posa del cablaggio necessario e montaggio del relativo sistema di posa (canali, tubi, ecc.) fino alla centrale per serrature.

La funzionalità del cablaggio dati esistente deve essere dimostrata dalla completa certificazione da parte di test dei cavi secondo EN 50173-1, ISO / IEC 11801 e ANSI/TIA/EIA-568-B. Il rapporto di test va allegata alla documentazione finale.

Le serrature elettroniche per armadietto devono avere le seguenti caratteristiche:

Serratura elettronica per armadietto per supporti Mifare o equivalente con cavo di collegamento da 6 metri.

L'identificazione alla serratura avviene mediante supporto dati RFID contactless. La serratura è adatta per qualsiasi materiale (lamiera, legno, HPL, plastica solida e vetro) e le porte con apertura sia a sinistra che a destra per l'uso.

Descrizione del funzionamento:

Con la serratura può essere bloccato e aperto un armadietto tramite supporto dati contactless. A questo scopo, l'utente preme sulla porta dell'armadietto, tenendo il supporto dati sul centro lettura. Il bloccaggio/sbloccaggio del armadietto è segnalato da una spia luminosa.

La serratura dell'armadietto è collegata all'unità di controllo (fino a 16 serrature per controller).

Il contraente si impegna a fornire, a fronte della richiesta della committenza, , dopo la scadenza del contratto di manutenzione, 40 (quaranta) pezzi delle serrature allo stesso prezzo offerto in sede di gara adeguato secondo tabella ASTAT (FOI; mese del collaudo = 100).

Altre funzioni

Descrizione	Note
Monitoraggio di violazione degli armadietti	
Apertura a distanza tramite computer centrale	
Scelta armadio libero e personale	
Scelta della modalità di funzionamento	
Trasmissione sicura dei dati tra la serratura dell'armadietto e media	
Possibilità di apertura automatica notturna	

Specifiche tecniche

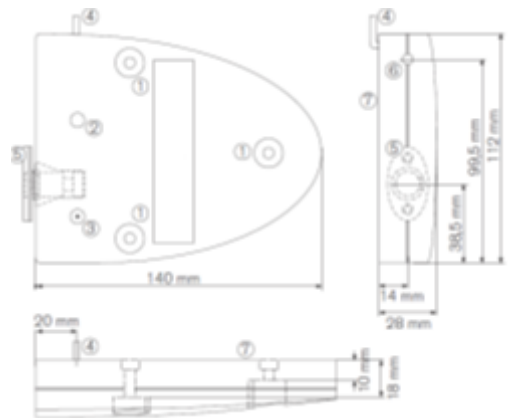
Descrizione	Specificata
Tensione nominale	12/24 VDC (SELV - bassissima tensione di sicurezza) da controller

Letto	Mifare o equivalente
Frequenza di lettura	13,56 MHz
Elemento di visualizzazione	LED per la visualizzazione di stato
Lunghezza cavo	6 m
Dimensioni:	140 x 112 x 28 mm
Temperatura ambiente	Da 0 a 60 ° C
Grado di protezione	IP 52
Classe di protezione	III

Unità: pezzi

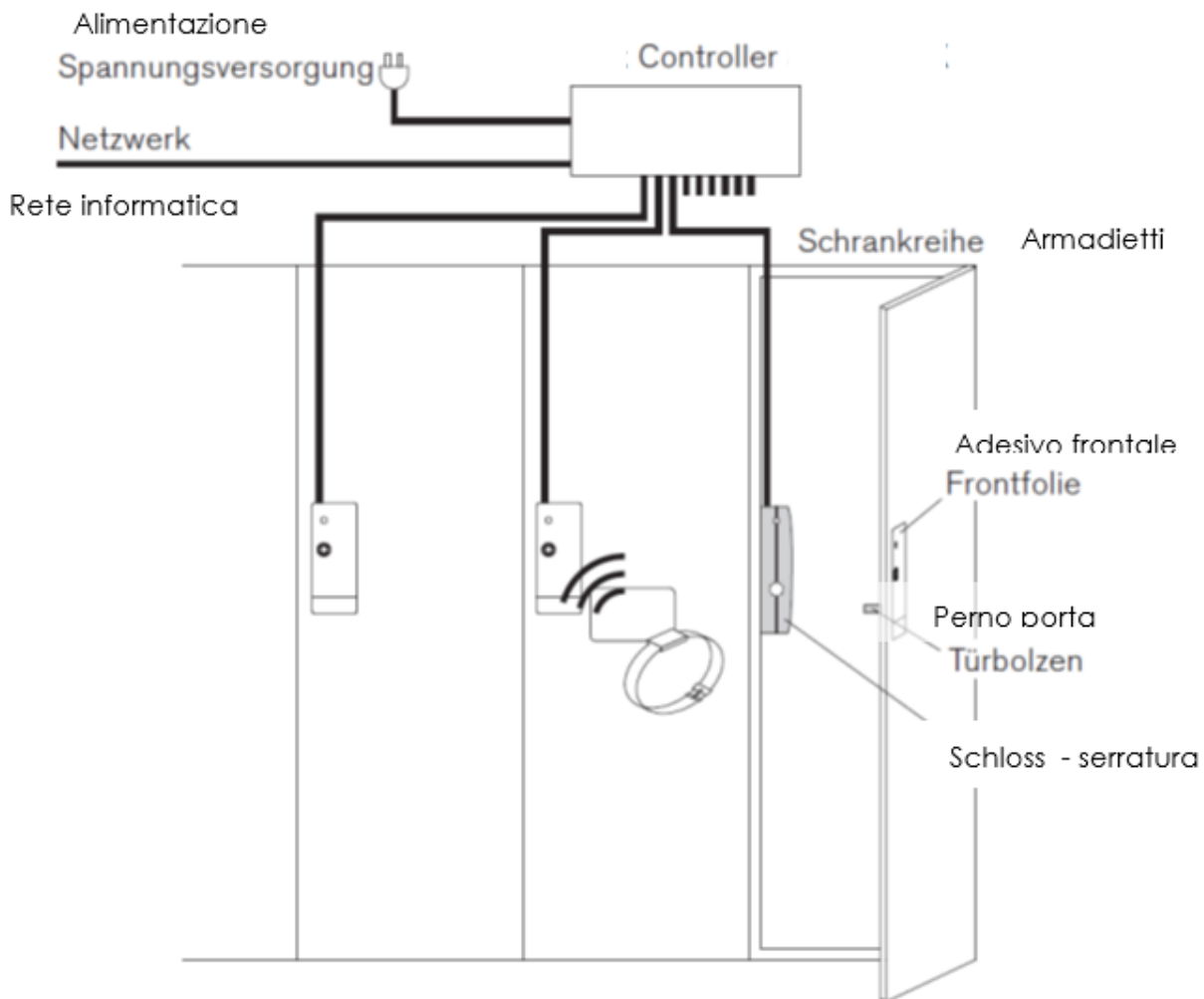
Quantità: 666

A scopo meramente illustrativo si fornisce un disegno tecnico dell'attuale sistema di chiusura degli armadietti.



Leggenda:

1. Fori per il fissaggio
2. Potenzimetro per calibrazione antenna
3. Protezione di trasporto
4. Cavo di collegamento
5. Piastra porta, piastra distanziale e bullone
6. Spia (LED rosso)
7. Lato di montaggio



4.2.6. Pos. 6: Centrale per serrature elettroniche

Lock
Controller

Smontaggio e smaltimento delle centrali esistenti.

Fornitura e posa in opera sulla struttura di montaggio esistente, collegamento al cablaggio esistente e messa in servizio, incluso alimentatore (alimentato da 230Vac).

La messa in servizio comprende anche la configurazione e la programmazione per l'integrazione nel software di gestione.

La funzionalità del cablaggio dati esistente deve essere dimostrata dalla completa certificazione da parte di test dei cavi secondo EN 50173-1, ISO/IEC 11801 e ANSI/TIA/EIA-568-B. Il rapporto di test va allegata alla documentazione finale.

La centrale per serrature elettroniche deve avere le seguenti caratteristiche:

La centrale per serrature è utilizzata per controllare serrature di armadietti. Questi sono collegati direttamente alla centrale (max. 16) e possono essere configurati singolarmente. La gestione della centrale avviene online tramite PC/Server.

Descrizione del funzionamento:

L'unità di controllo è collegata ad un PC/server. L'unità di controllo rileva il supporto dati che viene letto dalla serratura e trasmette le informazioni di autorizzazioni al PC/Server.

Inoltre viene trasmesso lo stato attuale degli armadietti collegati al PC/server affinché sia possibile la visualizzazione dello stato del sistema.

Descrizione del funzionamento: vedi descrizione del software.

Nell'offerta deve essere incluso la messa in servizio completo di tutte le licenze software.

Altre funzioni

Descrizione	Note
Fino a 16 serrature collegabili	
Indicazione di stato tramite LED	
Apertura a distanza tramite computer centrale	
Trasmissione sicura dei dati	
Funzione di emergenza	

Specifiche tecniche

Descrizione	Specifica
Tensione nominale	230/115 Vac
Tipo di lettore	Mifare o equivalente
Numero di serrature	max. 16
Temperatura ambiente	Da 0 a 60° C
Grado di protezione	IP 52
Classe di protezione	III

Unità: pezzi

Quantità: 52

4.2.7. Pos. 7: COM-Server (se necessario – non obbligatorio)

L'attuale sistema utilizza un COM-Server per collegare le unità di controllo delle serrature con il server. Se le unità di controllo offerte fossero direttamente collegabili con il server il COM – Server non sarà necessario.

Smontaggio e smaltimento di un COM-Server esistenti.

Fornitura e posa in opera sulla struttura di montaggio esistente, collegamento al cablaggio esistente e messa in servizio di un COM-Server, incluso alimentatore (alimentato da 230Vac).

Il COM-Server deve avere le seguenti caratteristiche:

Il dispositivo può collegare otto interfacce seriali a una rete Ethernet, che consenta di collegare i dispositivi seriali con una configurazione di base.

Caratteristiche

Descrizione	Note
Otto porte seriali che supportano RS-232/422/485	
10/100M Ethernet auto-sensing	
Built-in 15 KV protezione ESD per tutti i segnali seriali	
Configurazione semplice dell'indirizzo IP con display LCD	
Diversi metodi di configurazione da scegliere: console Web, console Telnet, e programma di utilità per Windows	
Presi Versatili, tra cui Server TCP, TCP Client, UDP, e Real COM	
SNMP MIB-II per la gestione della rete.	

Unità: pezzi

Quantità: 1

4.2.8. Pos 8: Stazione write-read



Smontaggio e smaltimento delle Stazioni write-read esistenti alla committenza.

Fornitura collegamento al cablaggio esistente e messa in servizio.

La messa in servizio comprende anche la configurazione e la programmazione per l'integrazione nel software di gestione.

La Stazione write-read per serrature elettroniche deve avere le seguenti caratteristiche:

La Stazione write-read è in grado di leggere e scrivere supporti dati Mifare (o equivalente). La stazione di lettura-scrittura deve riuscire a gestire supporti di dati di diverse forme.

Quattro stazioni devono anche garantire la lettura di barcode ticket (vedi allegato A – posizioni LW-6, LW-7, LW-8 e LW-9).

Descrizione del funzionamento:

La connessione dati al PC avviene tramite interfaccia USB. Attraverso questa connessione avviene anche l'alimentazione della stazione. Non è necessaria alcuna alimentazione separata.

La lettura - scrittura dei supporti RFID deve essere veloce e semplice. La stazione deve consentire la lettura semplice e veloce dei ticket barcode ed essere dotata di una stampante veloce per la loro emissione.

La soluzione offerta può essere composta da più elementi hardware e deve essere adeguata per gli spazi del reparto cassa principale.

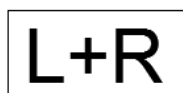
Specifiche tecniche

Descrizione	Specifica
Alimentazione	Tramite interfaccia USB
Tipo di lettore	Mifare o equivalente
Frequenza di lettura	13,56 MHz
Per Stazioni barcode ticket	
Lettore barcode ticket	
Stampante per barcode ticket	

Unità: pezzi

Quantità: 15 (di cui 4 con stazione lettura - scrittura barcode ticket)

4.2.9. Pos. 9: Ritiro trasponder automatico



Smontaggio e smaltimento degli "apparecchi di ritiro trasponder automatico" esistenti.

Fornitura e posa in opera sulla struttura di montaggio esistente, collegamento al cablaggio esistente e messa in servizio.

La messa in servizio comprende anche la configurazione e la programmazione per l'integrazione nel software di gestione.

La funzionalità del cablaggio dati esistente deve essere dimostrata dalla completa certificazione da parte di test dei cavi secondo EN 50173-1, ISO / IEC 11801 e ANSI/TIA/EIA-568-B. Il rapporto di test va allegato alla documentazione finale.

L'apparecchio di ritiro trasponder automatico deve avere le seguenti caratteristiche:

L'apparecchio di ritiro trasponder automatico soddisfa i requisiti di essere un robusto ed estremamente veloce raccoglitore di supporti dati RFID in forma di bracciali, carte e, inoltre, l'apparecchio deve essere in grado di leggere i barcode ticket.

Descrizione del funzionamento:

L'apparecchio di ritiro trasponder automatico è dotato di antenne, che riconoscono il supporto dati RFID. I dati di lettura del supporto RFID vengono inviati al server per verificare la richiesta. L'esito della verifica viene reso mediante apposito supporto di visualizzazione (Display e LED). L'apparecchio raccoglie i supporti in base ai parametri del sistema di controllo accesso. Dispone inoltre di un'opzione per la semplice identificazione senza raccolta del supporto (ad esempio per clienti abbonati o collaboratori). L'apparecchio comanda infine il varco di accesso/uscita.

Inoltre l'apparecchio legge e recupera i ticket barcode.

Altre funzioni

Descrizione	Note
Ritiro semplice del media (p.e. braccialetto)	
Lettura senza contratto dei media RFID (Mifare o equivalente) nel ritiro	
Lettura e recupero barcode ticket	
Funzionamento intuitivo	
Visualizzazione delle informazioni sul display LCD	
Semaforo	
Grande contenitore per i media	
Corpo in acciaio inossidabile	
Montaggio su tornello possibile	

Specifiche tecniche

Descrizione	Specificata
-------------	-------------

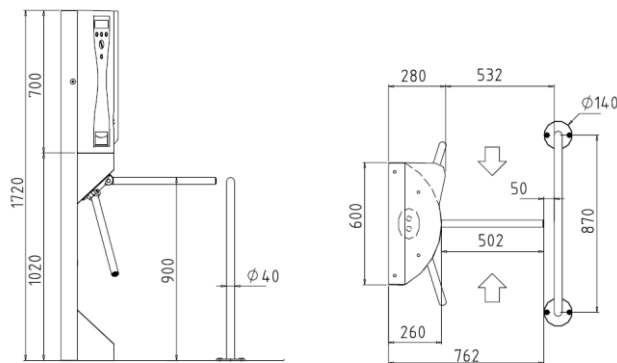
Tensione nominale	115/230 VAC
Frequenza	50/60 Hz
Media	Bracciali
Tipo di lettore	Mifare o equivalente
Frequenza di lettura	13,56 MHz
Interfacce	Ethernet 10/100 Mbit/s e RS485
Montaggio	A pavimento
Ingresso cavo	Attraverso la piastra inferiore
Materiale della cassa	Acciaio inossidabile
Dimensioni indicative	260 x 300 x 1020 mm
Grado di protezione	IP 10
Classe di protezione	I

E' compreso anche ogni onere per la sigillatura o carenatura in modo professionale dei fori o aperture che non vanno coperti dal nuovo apparecchio.

Unità: pezzi

Quantità: 4

4.2.10. Pos. 10: Tornello accesso WC



Fornitura e posa in opera di un tornello di accesso ai servizi sanitari con mangiamonete e stampante buono, completo di struttura guida persone per bloccare il corridoio (larghezza 143 centimetri).

Accesso al WC deve avvenire mediante:

- inserimento moneta , Prima tariffa "WC" impostata su 0,50 Euro.

- Trasponder RFDI

Le istruzioni all'uso devono comparire su display ed essere almeno in lingua italiana, tedesca e inglese.

In questa zona esiste il riscaldamento a pavimento, per questo il montaggio del tornello deve essere eseguito mediante una termocamera.

Inoltre è compreso il cablaggio della corrente UPS 230V alla prossima scatola di derivazione che si trova nel corridoio e il cablaggio dati Cat5, fino al locale tecnico nel piano -2 (centro stella).

Sistema completo costituito da

- Centralina
- Tornello
- Guida pedonale
- Porta di accesso

Centralina in dotazione di base con automazione, display, cambiamonete e magazzino monete con serratura. Corpo in acciaio inox AISI 304, porta della centralina in ABS, adesivi in pellicola ad alte prestazioni. Bracci pieghevoli - premendo un pulsante (contatto pulito da remoto) o a mancanza di corrente il braccio superiore si abbassa automaticamente. Il reinsediamento avviene automaticamente.

Superfici visibili in acciaio inox satinato semi lucido.

Tariffa "WC" impostabile liberamente.

Movimento motorizzato; servoazionamento in due direzioni controllato elettronicamente.

Lettore Mifare (o equivalente) integrato per le funzioni di sistema:

L'uso delle carte Mifare tramite il lettore di schede incorporato. Compresi 7 carte Mifare:

3 pezzi funzione: ingresso singolo,

2 pezzi funzione di accesso permanente,

2 carte stampa report.

Automazione integrata nell'impianto.

Emissione di biglietti e report tramite stampante con funzione Presenter.

Montaggio di un lettore Ldisp-11 (vedi punto 4.2.2 del capitolato) e integrazione del tornello nel sistema controllo accessi.

Alimentazione 110-230 VAC 50/60 Hz.

Installazione a tasselli e vite a livello del pavimento finito (ATTENZIONE riscaldamento a pavimento).

Dimensioni: 762 x 600mm, altezza ca. 1720mm

Montaggio di un ringhiera guida persone in tubo INOX da 40 mm per il montaggio pavimento

Dimensioni: Lunghezza 870 x altezza 900 mm d = 40 mm

L'installazione di un cancelletto d'accesso in tubo INOX da 40 mm montato da parete, per l'accesso di personale addetto alla manutenzione, con serratura a cilindro profilato e riempimento a lasta multistrato.

Dimensioni: Larghezza 670 x altezza 900 mm, d = 40 mm

Unità: pezzi

Quantità: 1

4.2.11. Pos. 11: Cassa automatica

Smontaggio e smaltimento delle casse automatiche esistenti.

Fornitura e posa in opera sulla struttura di montaggio e adattamento alla struttura già esistente, collegamento al cablaggio esistente e messa in servizio.

La messa in servizio comprende anche la configurazione e la programmazione per l'integrazione nel software di gestione.

Il software è descritto nella parte relativa del presente capitolato.

La cassa automatica va usata come cassa supplementi e deve essere installata completa e funzionante, compresa la parte del software di gestione, con le caratteristiche sotto elencate.

La funzionalità del cablaggio dati esistente deve essere dimostrata dalla completa certificazione da parte di test dei cavi secondo EN 50173-1, ISO / IEC 11801 e ANSI/TIA/EIA-568-B. Il rapporto di test va allegata alla documentazione finale.

La cassa automatica deve avere le seguenti caratteristiche:

Le macchine sono regolate da un controllo a microprocessore molto robusto e ben collaudato per monitorare autonomamente tutti i movimenti di denaro e altri eventi. Il denaro incassato e quello da erogare è custodito in un alloggiamento in acciaio (spessore minimo 3 mm).

Custodia robusta con chiusura a 4 punti e un sistema di chiusura doppia assicurano una protezione ottimale antiscasso.

Come funziona: vedi descrizione dettagliata nella parte software del capitolato.

Allestimento

Descrizione	Note
Carpenteria minimo 3 mm in lamiera di acciaio, verniciato in colore secondo la richiesta del cliente	
Pannello frontale in acciaio inox con scritta	

"NACHZAHLKASSE - CASSA SUPPLEMENTI - CHECK OUT COUNTER"

Gestione interattiva tramite 15" touch-screen a colori (display si trova dietro un vetro di sicurezza)

Distribuzione delle monete, banconote e ricevute si svolgono in un grande vassoio di uscita illuminato

Validatore di banconote di alta qualità per l'adozione di banconote da 5 - 50 euro e cassetto incasso fino a minimo 400 banconote, nonché ricircolo di un taglio di banconote

Gettoniera per l'accettazione di moneta da 10 cent a 2 euro, con resort a 4 volte (3 x Hopper con estensioni molto ampie+ cassa moneta) nonché funzione di ricircolo della moneta

Elaborazione delle carte di credito e carte Bancomat - POS

Stampante per ricevute fiscali

Lettore RFID (Mifare o equivalente)

PC industriale potente

Tensione nominale: 230 VAC

Frequenza: 50 Hz

Potenza assorbita: max. 250 W

Consumo di corrente: max. 16 A

Lettura frequenza di campo: 13,56 MHz

Dimensioni: per l'installazione in una nicchia di dimensioni:
89 x 142 x 50cm

Unità: pezzi

Quantità: 4

4.2.12. Pos. 12: Braccialetto Chip in silicone



(Immagine esclusivamente a scopo illustrativo)

Braccialetti in silicone elastico con supporto dati chip integrato RFID Mifare o equivalente, stampa secondo indicazione della committenza.

Colori a scelta della committente. Almeno 2,5 millimetri di spessore del materiale.

Da fornire in tre dimensioni S, M, L a richiesta della committente.

Consegna completa di codifica.

Unità: pezzi

Quantità: 5.000

4.2.13. Pos. 13: KeyCard RFID

Transponder RFID Mifare o equivalente in formato carta di credito, stampa secondo indicazione della committenza.

Colori a scelta della committente.

Consegna completa di codifica.

Unità: pezzi

Quantità: 2.000

4.2.14. Pos. 14: Codifica di un transponder

Codifica di un braccialetto chip fornito dalla committenza secondo specifiche fornite dal contraente.

Unità: pezzi

Quantità: per 1.000 pezzi

4.2.15. Pos. 15: Documentazione

L'appaltatore deve consegnare la seguente documentazione:

Registro di manutenzione:

Dovrà essere consegnato il manuale di manutenzione dal quale risulta:

Schede:

Schede per la registrazione lavori di manutenzione e verifiche con l'indicazione della periodicità.

La prima verifica/manutenzione degli impianti e la relativa documentazione di questi nel registro di manutenzione sarà eseguito dalla ditta esecutrice prima della consegna dell'impianto.

Elenco materiale:

Elenco dei materiali da tenere in magazzino per una corretta e immediatamente possibile manutenzione dei impianti: batterie, lampade, relè, ecc. e le relative quantità.

Documentazione dell'impianto: sono inoltre da consegnare alla Committente:

Tutti gli schemi d'installazione e di distribuzione

Tutti i manuali delle apparecchiature fornite/installate

Accurata documentazione di tutte le impostazioni/programmazioni eseguite nella messa in servizio dei diversi impianti (e anche le impostazioni dei Dip-switch dei singoli componenti ecc.).

Manuale di uso e manutenzione della parte HARDWARE e della parte SOFTWARE

5. Descrizione dettagliata software

5.1. Richieste funzionali

5.1.1. Richieste generali

Requisiti

Descrizione	Note
Software multilingue:	
Per gli utilizzatori del software:	
<ul style="list-style-type: none">- maschere, menu e comandi almeno in italiano e in tedesco (scelta lingua a livello di singolo utente)- aiuto contestuale online e manuali almeno in italiano	
Per la clientela:	
<ul style="list-style-type: none">- gestione libera di n lingue straniere- possibilità di gestione di qualsiasi elaborato destinato alla clientela (p.e. contratti, stampe, informative privacy, prescrizioni mediche, ecc.) in n lingue diverse- assegnazione della lingua al cliente specifico in anagrafica e utilizzo di tale parametro per la emissione degli elaborati che lo riguardano	
Piattaforma hardware: il software deve girare su piattaforma Windows (per server Windows Server 2008 e 2012, per client Windows7, 8.1 e 10).	
Il software deve essere presente sul mercato da almeno un anno.	
Il software deve essere fornito di una licenza d'uso perpetua (illimitata nel tempo) senza vincolo nel numero di utilizzatori.	

Possibili interventi migliorativi

Descrizione	Note
Predisposizione per l'archiviazione digitale di tutti i documenti emessi	

Predisposizione per un eventuale futura gestione del sistema in *cloud*

5.1.2. Anagrafiche e tabelle

5.1.2.1. Anagrafica clienti

5.1.2.1.1. Campi tabella anagrafica

Requisiti	
Descrizione	Note
Titolo, nome, cognome	Dati obbligatori
Indirizzo, numero civico, CAP, città, provincia, stato	Dati obbligatori
Codice fiscale/partita IVA	Dati obbligatori
Sesso, stato civile	Dati obbligatori
Data e luogo di nascita	Dati obbligatori
Telefono fisso, cellulare	
Indirizzo email	
Titolo di studio, professione	
Lingua	Dati obbligatori
Tipo cliente (persona fisica, persona giuridica)	Dati obbligatori

5.1.2.1.2. Gestione automatizzata raccolta consenso privacy

Requisiti	
Descrizione	Note
Testi privacy personalizzabili multilingua	
Salvataggio delle autorizzazioni concesse nel db clienti (trattamento dati comuni e sensibili, acquisizione immagine per i reparti P&S e Fitness, invio informazioni marketing) con possibilità di stampa o invio automatico via mail della informativa	

Possibili interventi migliorativi

Descrizione	Note
Acquisizione firma grafometrica e salvataggio del consenso firmato con link alla scheda anagrafica	Se la soluzione offerta necessita di ulteriore hardware (p.e. dispositivi per la raccolta della firma) nel progetto tecnico devono essere descritte le caratteristiche e la quantità di pezzi forniti

5.1.2.1.3. Acquisizione immagine cliente

Requisiti

Descrizione	Note
Acquisizione immagine digitale del cliente tramite webcam	
Utilizzo dell'immagine per controllo accessi, stampa titoli di ingresso ecc.	

5.1.2.1.4. Possibile proposta migliorativa: carico dati anagrafici da tessera sanitaria

Possibili interventi migliorativi

Descrizione	Note
Carico automatico dei dati anagrafici dalla tessera sanitaria nell'anagrafica clienti	Se la soluzione offerta necessita di ulteriore hardware (p.e. lettore carte) nel progetto tecnico devono essere descritte le caratteristiche e la quantità di pezzi forniti

5.1.2.2. Servizi e prodotti

Requisiti

Descrizione	Note
Descrizione multilingua	
Indicazione conto ricavo (anche più di uno con suddivisione percentuale per i cosiddetti servizi pacchetto) e centro di ricavo/costo	

Categorie per estrazioni statistiche	Minimo 10
Per prodotti: indicazione di fornitore abituale, soglia minima di magazzino, lotto minimo di riordino	
Per servizi con prenotazione (SPA): definizione di operatore, cabina, unità di tempo necessari (unità minima di 1 minuti), distinta materiali	
Per servizi con controllo accesso: definizione dei tornelli abilitati, giorni e periodi autorizzati, supplementi in caso di superamento del periodo già pagato (sia secondo il metodo dell'importo per unità che per differenza con il prezzo successivo); possibilità di definire un calendario per ricorrenti modifiche degli orari di accesso (vedi p.e. le cosiddette Special Nights)	
Definizione di servizi "pacchetto", che sono composti di diversi servizi sia con e senza controllo accesso	

5.1.2.3. Listini

Requisiti	
Descrizione	Note
Definizione di n listini per un dato prodotto	
Date validità listino	
Indicazione modalità erogazione scontrino: fiscale, non fiscale, fiscale non riscosso (per fatturazione in un secondo momento)	
Tools per copia, variazione ed eliminazione di uno o più listini	

5.1.2.4. Operatori

Requisiti	
Descrizione	Note
Descrizione operatore	
Servizi abilitati	
Inserimento e gestione turni di lavoro	
Gestione turni ciclici	

5.1.2.5. Cabine

Requisiti

Descrizione	Note
Descrizione cabina	
Servizi abilitati	
Gestione tempi non disponibili	

5.1.3. Modulo Cassa

Il modulo cassa gestisce le più importanti forme di interazione con la clientela e deve pertanto corrispondere a esigenze di affidabilità, velocità, intuitività e controllo.

5.1.3.1. Vendita servizi dei reparti P&S, S&V, Fitness e Inalazioni con casse touch screen

Requisiti generali

Descrizione	Note
Preimpostazione flessibile dei servizi più utilizzati (cassa Quick)	
Emissione scontrini fiscali tramite integrazione dei misuratori fiscali EPSON FP90 III esistenti (il software deve essere compatibile anche con almeno due altri modelli di misuratori fiscali). Possibilità di indicare imponibile, aliquota IVA e totale sugli scontrini.	
Emissione fatture fiscali (moduli personalizzabili) con anteprima automatico	
Integrazione con il modulo BUONI	
Integrazione con il modulo CARTE VALORI	
Pagamento con Bancomat e Carte di Credito mediante integrazione dei POS esistenti	
Possibilità di effettuare storni anche di scontrini in modo fiscalmente corretto (con autorizzazione di un supervisore) e relative liste di controllo	
Impossibilità assoluta di emettere titoli di ingresso senza operazione fiscale (sia in modalità immediata che differita)	
Esteso log di tutte le operazioni di cassa (operatore, data, ora, importo, estremi documento fiscale, numero cassa, dettagli operazione, modalità di pagamento)	

Gestione chiusura cassa con produzione di report dettagliati e personalizzabili

Chiusura giornaliera misuratore fiscale tramite interfaccia cassa

“Vendita” di servizi come omaggi con emissione automatica dell’autofattura mensile

Storno di scontrini solo con gestione di apposita “pratica di reso” per specifiche casistiche

Gestione automatizzata delle cauzioni: possibilità di assegnare a determinati servizi la richiesta di una cauzione, incasso della stessa con emissione della documentazione fiscale necessaria, contabilizzazione su apposito conto contabile, collegamento della cauzione al transponder utilizzato, segnalazione della presenza di una cauzione in occasione di eventuali operazioni successive, assegnazione di una scadenza alla cauzione, giro a ricavi in caso di mancato restituzione o raggiungimento della scadenza. Apposite liste di interrogazione e statistica.

Emissione di fatture digitali secondo gli attuali standard della Pubblica Amministrazione

Emissione di fatture con modalità *split payment*

Requisiti vendite reparto P&S

Descrizione

Note

Contestualmente alla vendita dei servizi P&S abilitazione dei transponder o, a scelta, emissione di ticket barcode con i relativi diritti di accesso

Vendita di servizi anonimi (p.e. biglietti che consentono un unico utilizzo) e servizi tracciati anagraficamente (p.e. biglietti multipli e stagionali)

Per la vendita di servizi anonimi: possibilità di inserire il luogo di provenienza per successive elaborazioni statistiche secondo la seguente classifica (Merano e dintorni, Bolzano provincia, Trento provincia, Italia Nord, Italia Centro, Italia Sud, Isole, Germania, Austria, Svizzera, Europa restante, mondo restante). L'immissione deve essere obbligatoria ma veloce. La provenienza deve essere collegata a qualsiasi azione venga in seguito effettuato con il transponder in questione (p.e. passaggi, addebiti, ecc.)

Registrazione e interrogazione di tutte le operazioni relative a un dato transponder o barcode ticket: abilitazione attuale/abilitazioni storiche con dettaglio operazione di cassa, storico utilizzo (per biglietti multipli), blacklist attuale/storica, passaggi

Possibilità di pagamento addebiti in blacklist anche presso la cassa presidiata (carico dei servizi in blacklist tramite lettura del transponder e trasferimento in cassa)

Possibilità di emissione di barcode ticket di massa con un'unica operazione di cassa (ad esempio 50 biglietti di due ore per un gruppo di clienti)

5.1.3.2. Gestione di casse automatiche (non presidiate) per il pagamento di supplementi e servizi consumati all'interno dell'area ad accesso controllato (Pools&Sauna)

Requisiti

Descrizione	Note
Interfaccia semplice, intuitivo e multilingua (pagamento in tre step: scelta lingua, lettura transponder, pagamento)	
Carico dei servizi/articoli da pagare tramite lettura del transponder e chiara esposizione a video	
Pagamento in contanti o tramite POS integrato con avviso sonoro in caso di pagamento non andato a buon fine.	
Gestione resto anche in banconote	
Emissione scontrino fiscale tramite misuratore fiscale EPSON FP90 III o simile integrato	
Sblocco transponder a pagamento avvenuto per consentire l'uscita	
Utilizzo possibile anche per carico credito sul transponder	
Utilizzo dello schermo anche per visualizzazione informazioni legate al transponder, come: ingressi rimasti, tempo rimasto, servizi rimasti (sauna, solarium), addebiti, accrediti	
Sicurezza: log operazioni, caratteristiche antiscasso, ecc.	
Gestione operativa: verifica livelli moneta, operazioni di scarico, carico e contamonete/banconote assistite	
Gestione chiusura cassa con produzione di report giornalieri dettagliati	
Chiusura giornaliera misuratore fiscale tramite interfaccia cassa	
Avvisi automatici in caso di malfunzionamenti (POS fuori uso, livelli di moneta o banconote sotto soglia, ecc.)	

5.1.4. Prenotazioni SPA

Il reparto SPA eroga trattamenti benessere come massaggi, impacchi, bagni, ecc., a clienti nominativi. Per un elenco completo dei trattamenti attualmente in programma si rimanda al sito internet di TERME MERANO S.P.A. Un trattamento è normalmente composto da almeno tre fattori: la prestazione stessa, la cabina in cui ha luogo e l'operatore che la eroga. Tra questi fattori esistono relazioni particolari: ogni trattamento può essere erogato solo da determinati operatori in determinate cabine; vale a dire che non tutti gli operatori possono erogare tutti i trattamenti e non tutte le cabine possono accogliere tutti i trattamenti. Inoltre, mentre per la disponibilità delle cabine non ci sono particolari limiti, ce ne sono invece per gli operatori. Deve essere compresa quindi la possibilità di inserire e modificare facilmente i turni dei vari operatori, per tracciare la loro disponibilità ad effettuare prestazioni. Il software di prenotazione deve quindi prevedere la codifica delle relazioni e condizioni di cui sopra, e la procedura di prenotazione ne deve tenere conto. Ulteriore complessità viene aggiunta dal fatto che buona parte delle vendite riguarda i cosiddetti "pacchetti": sono combinazioni di trattamenti diversi, e spesso viene anche aggiunto un ingresso al reparto P&S. La procedura di prenotazione deve quindi essere in grado di trovare soluzioni di prenotazione anche per questi pacchetti.

Il programma deve prevedere la possibilità di definire liberamente la minima unità di tempo che può essere impiegata con una prenotazione. TM lavora attualmente con un'unità di 15 minuti, cosicché la prenotazione di un massaggio di un'ora occuperà quattro unità di prenotazione.

Idealmente la procedura di prenotazione deve funzionare come segue:

- Scelta del giorno in cui si vuole prenotare (il programma visualizza le risorse disponibili per quella data, p.e. escludendo gli operatori non disponibili);
- Scelta della prestazione (il programma visualizza solo gli operatori e cabine collegati a questa prestazione; è preferibile che vengano comunque visualizzati operatori e locali eleggibili anche se già impiegati);
- L'operatore prenota le unità di tempo necessarie scegliendo l'operatore e la cabina, cliccando soltanto sulla prima unità di tempo da impiegare – il programma riempie poi le rimanenti;
- Infine viene scelto il cliente dal database, o, se non esistente, inserito ex novo.

Il pagamento dei trattamenti può avvenire in vari modi:

- anticipato
- al momento della prestazione in contanti o con carta
- tramite buono
- posticipato tramite fatturazione (riservato ai partner, con emissione di scontrino per corrispettivo non riscosso)

Ne consegue che il modulo prenotazione deve essere interfacciato con i moduli cassa e buoni; deve essere possibile effettuare il pagamento direttamente dal modulo di prenotazione. E' inoltre indispensabile che venga visualizzato in modo semplice lo stato relativo al pagamento di ogni prenotazione inserita (pagato/non pagato/da fatturare).

Il reparto SPA vende anche prodotti cosmetici. Per tale vendita viene riconosciuto una provvigione percentuale sul prezzo di vendita al venditore. Il software deve pertanto essere in grado di calcolare e memorizzare tali provvigioni e dare la possibilità di elaborare periodicamente le relative stampe.

Requisiti

Descrizione	Note
Gestione prenotazione con combinazione dei tre parametri minimi: prestazione, cabina e operatore	
Gestione pacchetti (di prestazioni) con relativo supporto nelle prenotazioni e suddivisione ricavi sui reparti interessati	
Possibilità di prenotazione semi-automatica con proposta di data, cabina e operatore (con possibile intervento dell'operatore) secondo criteri di preferenza settati a monte	
Integrazione con modulo cassa e modulo buoni	
Gestione di riserva quote per determinati tipi di clienti	
Gestione magazzino con scarico automatico di merci e materiali di consumo per prestazione (prevede distinta base per prestazione)	
Gestione parametrizzati dei fattori "cabina" e "operatore"	
Indicazione, per ogni prestazione, delle cabine e degli operatori abilitati	
Gestione turni degli operatori, con la possibilità di creare turni ricorrenti, e inserimento di causali di assenza (ferie, malattia, impiego per attività non operative, ecc.)	
In prenotazione manuale, deve essere impossibile combinare prestazioni, cabine e operatori non compatibili (praticamente devono essere selezionabili solo combinazioni valide)	
Possibilità di stampa, invio automatico via email o sms della conferma di prenotazione	
Possibilità di invio automatico di un questionario per la rilevazione della soddisfazione del cliente dopo la prestazione	
Disponibilità di report personalizzabili per data, prestazione, cabina, operatore o loro combinazione	

5.1.5. Gestione Fitness Center

Il Fitness Center di TM si articola su uno spazio di circa 400 m2 al piano terra dello stabilimento termale. E' dotato di attrezzi Technogym[®], e dispone di una sala corsi con apertura all'esterno e di due spogliatoi per

uomini e donne con circa 40 armadietti ognuno. Attualmente dispone di tre postazioni di lavoro con pc, di cui una adibita a reception/cassa. Gli abbonati oscillano stagionalmente tra 500 e 600 teste.

Una particolarità del FIT è quello di poter comprendere nei contratti proposti anche l'offerta P&S di Terme Merano. Esistono pertanto degli abbonamenti combinati, dei quali bisogna tener conto nell'introduzione del nuovo sw.

Il FIT propone e vende un vasto range di abbonamenti Fitness che si differenziano per i seguenti parametri:

- orari di ingressi (tutta la giornata o a partire da una certa ora)
- range di servizi accessori (p.e. ingresso Pools&Sauna, misurazione BIA, personal training)
- durata dell'abbonamento (3 mesi, 6 mesi, 1 anno)

Vengono inoltre venduti ingressi singoli e tessere multiple per vari corsi (p.e. spinning).

Sono previste due modalità di pagamento: in contanti (compreso POS) con emissione di scontrino fiscale o fattura e con RID con emissione di fattura

Il software deve

- guidare gli addetti della reception FIT nella predisposizione dei contratti relativi agli abbonamenti
- abilitare, contestualmente all'emissione del relativo documento fiscali, il transponder assegnato all'ingresso nelle aree previsto dal suo tipo di contratto
- gestire spese accessorie come p.e. la cauzione transponder
- generalmente, provvedere alla gestione dei contratti

Devono altresì essere presenti strumenti per la gestione del lavoro dei trainer: compilazione e revisione delle tabelle di allenamento, eventualmente anche con collegamento dati con gli attrezzi Technogym® di cui il FIT è dotato, e programmazione degli appuntamenti con i clienti.

Altro punto importante è la gestione dei corsi proposti dal FIT: deve essere possibile la prenotazione dei corsi tramite web, direttamente dagli utenti stessi.

5.1.5.1. Tabelle

Requisiti	
Descrizione	Note
Gestione di tutti i parametri del modulo tramite tabelle (p.e. tipi contratti, tipologia pagamento contratto, tipologie di sospensione, corsi, addetti, ecc.)	
Tipi contratti: possibilità di creare contratti differenziati per durata (mensili, trimestrali, semestrali, annuali, durata personalizzabile), fasce orarie di accesso (liberamente definibili, p.e. tutto il giorno o dalle 17:00 alle 22:00),	

abilitazioni (p.e. con o senza accesso al reparto P&S). Il sw deve in ogni caso consentire la gestione dei contratti attualmente in essere (vedi listino attuale FIT su www.termemerano.it).

Tipologia pagamento: attualmente il FIT prevede il pagamento in soluzione unica o con SDD. Il software deve comunque essere capace di gestire anche pagamenti rateizzati. Per la gestione dei SDD deve essere prevista la possibilità di generare un file di interscambio dati che consenta la generazione automatica dei SDD da presentare in banca.

Tipologie di sospensione: malattia, ferie, ecc. Si fa presente che il sw deve prevedere anche la possibilità di gestire ulteriori causali di sospensione.

Corsi e addetti: gestione dei corsi e degli addetti tramite apposite tabelle (corsi: codice, denominazione, dal-al, numero max partecipanti, luogo, trainer, attrezzi; addetti: codice, nome, orario di lavoro con inserimento turni di lavoro) con collegamento corso-addetto autorizzato.

5.1.5.2. Gestione contratti clienti

Requisiti

Descrizione	Note
-------------	------

Utilizzo del database generale clienti

Creazione guidata del contratto, inserendo i seguenti parametri: nome cliente, tipologia contratto, tipologia di pagamento, data inizio (fine calcolata in automatico).
Acquisizione dell'immagine del cliente con webcam collegata.
Acquisizione del certificato medico di abilità e possibilità del blocco automatico degli accessi in caso di mancata presentazione/scadenza del certificato. Blocco automatico degli accessi in caso di mancato pagamento di una rata.

Collegamento automatico con il modulo cassa per la fatturazione (anche con scontrino) del contratto a seconda della tipologia di pagamento prescelta (prevedere anche la possibilità di pagamenti rateizzati; in questo caso solo emissione di fattura unica).

Integrazione con il modulo buono (utilizzo di buoni emessi per il pagamento dei servizi/prodotti fitness)

Generazione automatica delle abilitazioni di accesso a seconda del contratto prescelto.

Funzionalità di modifica, stampa, copia, proroga, sospensione, sostituzione in altro tipo di contratto, chiusura anticipata. Il sw deve guidare l'utente nelle suddette operazioni. Deve essere esclusa sia la necessità che la

possibilità di variare i contratti presenti al di fuori del modulo FIT (p.e. intervenendo manualmente su scadenze o abilitazioni). **Qualsiasi operazione su un contratto deve essere registrata, consultabile e ricostruibile.**

Copia: possibilità di creare un nuovo contratto copiando uno vecchio senza dover impostare di nuovo tutti i parametri.

Proroga/rinnovo: possibilità di prorogare un contratto esistente per un periodo di tempo.

Sospensione: possibilità di sospendere un contratto, disabilitando le abilitazioni di accesso per il periodo di sospensione e spostando in avanti, rispettivamente, la data di scadenza. Per le attuali possibilità di sospensione si vedano le condizioni contrattuali del FIT attualmente in vigore.

Sostituzione: possibilità di passare da un contratto a un altro durante il periodo della sua validità, tipicamente da un contratto con diritti minori a un con diritti maggiori (*upgrade*). Il sw deve prevedere la stampa del nuovo contratto e il calcolo del corrispettivo da pagare come integrazione (in dipendenza di quanto già pagato sul contratto in sostituzione).

Chiusura anticipata: nei casi previsti dal contratto FIT il sw deve effettuare tutti passaggi necessari: modulo di risoluzione anticipata, cancellazione abilitazioni, emissione di nota di accredito o storno scontrino fiscale.

Altre funzionalità: possibilità di blocco contratti, utilizzo dell'immagine per la verifica dell'abbonato all'ingresso.

Possibili interventi migliorativi

Descrizione	Note
Dispositivo per firma grafometrica con salvataggio automatico del documento firmato nel database cliente (per esempio contratto, privacy ecc.) stampa automatica della copia per il cliente. La copia digitale deve avere valenza legale.	Se la soluzione offerta necessita di ulteriore hardware (p.e. dispositivi per la raccolta della firma) nel progetto tecnico devono essere descritte le caratteristiche e la quantità di pezzi forniti

5.1.5.3. Abbonamenti a scalare e vendita servizi e prodotti

Requisiti

Descrizione	Note
Possibilità di vendita di abbonamenti a scalare per corsi a pagamento (p.e. spinning, Zumba, ecc.).	

Possibilità di vendita di ingressi giornalieri multipli.

Possibilità di vendita di prodotti fisici tramite il modulo cassa (p.e. bevande ecc.).

5.1.5.4. Gestione corsi

Requisiti

Descrizione	Note
Creazione, modifica, eliminazione corsi utilizzando il database di cui al punto 5.1.	
Prenotazione corsi via operatore via web	
Caratteristiche generali prenotazione corsi via web	
Autenticazione tramite login e password	
Accesso e prenotazione possibile solo per clienti con contratti validi	
Facile prenotazione corsi con visualizzazione dei corsi disponibili in lista	
Visualizzazione alternativa tipo calendario con tutti i corsi della settimana e possibilità di scelta per prenotazione	
Libera definizione dei seguenti parametri: numero di prenotazioni contemporanee possibili, periodo di prenotazione, penalità in caso di <i>no-show</i> (che consiste nella sospensione della possibilità di prenotazione) e cancellazione di detta penalità	
Informazione sulle prenotazioni in scadenza tramite email, sms o altri sistemi di messaging	
In caso di abbonamento scaduto, possibilità di link alla pagina web per l'acquisto di un abbonamento on-line	
Verifica presenze in sala corsi tramite uso di tablet o simile (con check immagine dei clienti)	
Predisposizione interfaccia/connettore per App	

Possibili interventi migliorativi

Descrizione	Note
Fornitura di app per la prenotazione corsi (Android, iOS e Windows phone)	

5.1.5.5. Gestione appuntamenti trainer

Requisiti

Descrizione	Note
Gestione tipo calendario per l'inserimento degli appuntamenti degli trainer con la clientela.	
Gestione diversi tipi di appuntamento con differenziazione del colore di visualizzazione (introduzione per nuovi contratti, personal training, Pilates, ecc.).	
Parametri: trainer, cliente, luogo, data, ora, durata o simile (con check immagine dei clienti)	
Informazione sulle prenotazioni in scadenza tramite email, sms o altri sistemi di messaging.	
Possibilità di inserire brevi resoconti degli appuntamenti.	
Salvataggio e possibilità della visualizzazione dello storico appuntamenti nella scheda cliente.	

5.1.5.6. Gestione schede di allenamento

Requisiti

Descrizione	Note
Schede di allenamento precaricate e liberamente personalizzabili con utilizzo di immagini.	
Per il personale abilitato: salvataggio e consultazione delle schede compilate dall'anagrafica cliente, invio schede via mail ai clienti	
Per i clienti: disponibilità di consultazione delle schede nello spazio web cliente.	
Avvisi automatici di scadenza delle schede al trainer	

Possibili interventi migliorativi

Descrizione	Note
Possibilità di visualizzazione delle schede allenamento mediante App (android, iOS e Windows phone) per clienti e trainer	
Interfacciabilità del software con gli attrezzi Technogym®	

5.1.5.7. Gestione clienti (CRM)

Requisiti

Descrizione	Note
<i>Blacklist</i> dei clienti che in passato hanno avuto pagamenti non regolari con blocco automatico dell'accesso e avviso del cliente tramite sms	
Gestione scadenze con preavviso automatico all'operatore: Compleanni clienti Scadenze schede di allenamento Scadenze contratti Scadenze certificati medici Ecc.	

5.1.5.8. Aspetti contabili ed amministrativi

Requisiti

Descrizione	Note
Generazione automatica dei movimenti contabili per il carico e lo scarico dei risconti passivi generati dai contratti venduti, e loro importazione nel gestionale Gamma Enterprise.	
Disponibilità di apposite liste di controllo che consentano la verifica dei movimenti generati di cui sopra a livello di singolo contratto.	
Adeguamento dei risconti di un determinato contratto in caso di sua variazione (p.e. chiusura con nota di accredito, modifica in altro contratto, ecc.).	

5.1.6. Gestione inalazioni/settore medico

Il settore medico di TM Spa utilizza l'acqua della fonte di San Vigilio per l'erogazione di inalazioni e di bagni singoli in vasca. TM ha stipulato una convenzione con l'Azienda Sanitaria di Merano, per cui i pazienti muniti di impegnativa del proprio medico di base possono effettuare il ciclo di cure a spese del SSN, pagando soltanto il ticket previsto. Il reparto medico di TM è composto, oltre che dall'ambulatorio del Direttore Sanitario, della sala inalazioni con venti erogatori.

I pazienti, siano essi in convenzione o privati, devono fare una visita medica che viene effettuata dal Direttore Sanitario di TM (o dal suo sostituto). Segue la prescrizione del ciclo di inalazioni, di bagni termali o altre cure (p.e. fisioterapia o fanghi). Un ciclo di inalazioni comprende tipicamente una seduta di aerosol e una di getto di vapore, da ripetere per dodici giorni. Mentre i pazienti privati pagano direttamente, per quelli in convenzione viene mensilmente emessa una fattura riepilogativa all'Azienda Sanitaria competente, la

quale deve corrispondere a precisi parametri fissati dall'Azienda stessa. Si ricorda che già dal 2014 tale fatturazione deve avvenire in forma elettronica.

Il processo di erogazione delle cure mediche si articola attualmente come segue:

- Il paziente si presenta in reception S&V e riceve un appuntamento dal medico; viene registrato nel database anagrafico e rilascia le liberatorie privacy. Per i clienti in convenzione ASL vanno inseriti i dati dell'impegnativa.
- Il medico effettua la visita termale e prescrive le cure del caso, inserendole nel sistema informatico e rilascia un promemoria per i trattamenti da effettuare
- La reception emette il documento fiscale al paziente
- Il paziente si reca in sala inalazioni, dove i trattamenti vengono smarcati manualmente nel sistema
- A fine mese, la contabilità emette la fattura per gli importi a carico del SSN

5.1.6.1. Gestione cartella clinica (con particolare attenzione al rispetto della normativa sulla Privacy, p.e. crittografia dei dati)

Con cartella clinica si intende il luogo (virtuale) in cui sono raccolte tutte le informazioni cliniche relative ai pazienti del settore medico di TM. Per evidenti motivi di privacy i dati sensibili relativi a visite, prescrizioni ecc. devono essere visibili ed accessibili solo al personale medico autorizzato.

Requisiti	
Descrizione	Note
Possibilità di caricare anagrafiche esistenti o di crearne nuove (dal/nel database anagrafico generale)	
Gestione privacy integrata (si veda Gestione automatizzata raccolta consenso privacy)	
Accesso con duplice sistema di autenticazione (login/password e badge)	
Trattamento dei dati sensibili (relativi alla salute) inseriti nel rispetto della normativa vigente, ossia gestione in cifratura o mediante separazione fra dati identificativi e dati sensibili (si veda regola 19.8 della "Guida operativa per redigere il Documento programmatico sulla sicurezza (Dps)", redatta dal Garante della Privacy	
Sezione apposita per inserimento, modifica, consultazione e stampa dei dati medici generali non soggetti a cambiamento: p.e. malattie pregresse, stile di vita (p.e. fumo, alcool, sport praticati, ecc.)	
Sezione apposita per i inserimento, modifica, consultazione e stampa dei dati relativi alle visite effettuate, di anamnesi,	

diagnosi e prescrizione delle cure

Sezione apposita per inserimento, modifica, consultazione e stampa del ciclo di cure prescritto con differenziazione pazienti privati/pazienti ASL (necessario per la fatturazione)

Stampa personalizzabile dell'intera cartella clinica e delle cure prescritte (promemoria per il paziente)

Gestione appuntamenti del medico

5.1.6.2. Gestione prestazioni mediche (inalazioni)

Requisiti

Descrizione	Note
Creazione di abilitazioni apposite per i diversi cicli di cure previste con consegna di trasponder RFID al paziente	
Semplice smarcatura delle cure effettuate tramite lettore RFID in postazione presidiata presso la sala inalazioni (NON è richiesta la messa in funzione automatica delle erogazioni)	
Registrazione delle cure effettuate in apposito database per successive elaborazioni (fatturazione, interrogazioni statistiche, ecc.)	

5.1.6.3. Gestione rendicontazione al SSN

Requisiti

Descrizione	Note
Creazione automatica della bozza per la fattura mensile da inviare all'ASL competente	
Possibilità di modifica manuale della bozza	
Generazione, stampa ed invio della relativa fattura digitale definitiva secondo lo standard delle PA	

5.1.6.4. Integrazione con il modulo cassa e il modulo buoni

Requisiti

Descrizione	Note
Emissione della fattura per il ticket (pazienti in convenzione) o per la prestazione intera secondo la prescrizione effettuata dal medico (in caso di esenzione completa emissione di documento a 0)	
Possibilità di utilizzare un buono per il pagamento	

5.1.6.5. Statistiche

Requisiti	
Descrizione	Note
Statistiche per:	
- Patologia	
- Tipo di cura	
- Età paziente	
- Provenienza paziente	
- Visite effettuate	
- Servizi/cure venduti/e	

5.1.7. Gestione buoni e carte valori

5.1.7.1. Buoni

Come buoni si intendono qui documenti cartacei e/o elettronici emessi dall'azienda stessa, dietro pagamento di un importo di solito pari al loro valore nominale (deve però essere possibile anche la vendita di buoni scontati). E' bene ricordare che i buoni utilizzabili per l'acquisto di beni e/o servizi non possono qualificarsi quali titoli rappresentativi di merce, bensì quali semplici documenti di legittimazione ai sensi dell'articolo 2002 del Codice Civile. La loro vendita non costituisce pertanto operazione imponibile ai fini dell'IVA, ma operazione fuori campo IVA. L'IVA andrà assolta, invece, al momento dell'utilizzo del buono come strumento di pagamento per la cessione di beni e/o servizi da parte dell'azienda. Il software gestionale deve tenere conto di questa particolarità ed essere capace di applicare le suddette regole in maniera chiara e ricostruibile. Visto che sono ancora aperti buoni a suo tempo emessi con IVA, il software deve comunque essere in grado di effettuare scarichi corretti anche in questi casi.

Le operazioni contabili da effettuare sono le seguenti:

- 1) Emissione di un buono: CASSA a ACCONTI DA CLIENTI (operazione fuori campo IVA)
- 2) Riscossione di un buono: ACCONTI DA CLIENTI a RICAVI (operazione imponibile IVA)

Dal punto di vista legale in Italia al momento non esistono norme che regolino la durata minima di validità dei buoni; la determinazione di questo parametro è quindi demandata alle parti contrattuali. Ne consegue che i buoni devono riportare in evidenza la data di scadenza e l'informazione che oltre tale data non sarà più possibile il loro riscatto né in beni e/o servizi, né la restituzione dell'importo pagato. Per evitare equivoci va anche indicato che, qualora il buono, come sovente avviene, venisse emesso per l'acquisto di un determinato servizio (p.e. buono "per un massaggio totale"), e tale servizio subisse successivamente un aumento di prezzo, al momento del riscatto del buono potrà essere legittimamente richiesto al possessore del buono il pagamento della differenza di prezzo.

Dal punto di vista tecnico è necessaria la gestione di un archivio buoni che memorizzi, per l'emissione, data e ora di emissione, operatore, importo, documento di emissione, data di scadenza, servizi/articoli e prezzi per cui è stato emesso (anche se ciò non deve precludere l'utilizzo del buono per altri servizi/articoli), e per il riscatto data e ora del riscatto, operatore, importo, documento di emissione. Va considerato che il buono può essere riscattato in n volte fino alla concorrenza dell'importo di emissione.

Altre particolarità: il buono va gestito separatamente da altri titoli come la carta valore o i biglietti multipli. Devono essere però approntate delle procedure guidate per la trasformazione di una carta valore in buono e viceversa. Deve essere anche possibile emettere buoni con lo sconto, garantendo anche in questo caso la corretta gestione anche sotto il profilo IVA.

Per motivi di controllo deve essere assolutamente impossibile emettere buoni o accettarli in pagamento senza una corrispondente operazione di cassa. Vanno pertanto previste soluzioni guidate anche per quei casi in cui un buono venga emesso in omaggio (vedi gestione omaggi) o debba comunque essere manipolato a mano.

Devono essere altrettanto predisposte procedure automatiche che in base a parametri da inserire consentano di chiudere i buoni scaduti, girando il loro valore residuo a ricavi (sopravvenienze attive). Idealmente il software dovrebbe generare in automatico un'operazione di cassa che consenta, tramite l'importazione della stessa nel software di contabilità, la corretta contabilizzazione delle sopravvenienze attive (anche giorno per giorno).

Requisiti

Descrizione	Note
Generazione e emissione di buoni cartacei in formato prestabilito con generazione dei relativi movimenti contabili	
Identificazione e lettura dei buoni tramite codice a barre o sistema equivalente	
Accettazione dei buoni in pagamento con generazione dei relativi movimenti contabili	
Stampa/report di riconciliazione del totale buoni aperti con il	

relativo saldo contabile (“a data”)

Possibilità di personalizzazione buoni (p.e. inserimento di righe di testo libero)

Memorizzazione del dettaglio buono, e cioè dei servizi/articoli per i quali il buono è stato originariamente emesso, con relativi prezzi e sconti

Integrazione con il webshop: i buoni venduti tramite l’attuale webshop devono essere importati automaticamente nel gestionale (vedi pag. 65)

Tale integrazione richiede la possibilità di bloccare buoni fino all’accertamento del loro effettivo pagamento (buoni acquistati via web con pagamento a mezzo bonifico bancario). Fino alla data di pagamento il buono non deve essere utilizzabile.

Possibilità di interrogazione dello storico buoni, anche direttamente dalle postazioni di cassa

Funzioni di tipo amministrativo quali verifica situazione buoni, modifica manuale, chiusura buoni scaduti e non utilizzati ecc. (solo per utenti con diritti di amministratore)

Blocco automatico dei buoni decorso la loro data di validità e giro a ricavi tramite apposita procedura automatica o batch (buoni scaduti da data a data)

Gestione dei buoni tramite un apposito archivio riservato

Trattamento IVA dei buoni facoltativamente in modalità ivata o fuori campo IVA (con possibilità di passare, in futuro, da una modalità all’altro senza che ciò comprometta la funzionalità del sistema)

5.1.7.2. Buoni „ingresso“

Buona parte dei buoni che TM vende si riferiscono a semplici ingressi nel reparto P&S di modico valore (p.e. un ingresso giornaliero festivo P&S). Attualmente, per non dover emettere ogni volta un buono in carta, per questo tipo di buoni vengono emessi dei moduli prestampati in formato carta di credito, che vengono completati a mano (timbro) con le generalità del servizio e consegnati al cliente.

E’ obiettivo di TM di informatizzare anche tali buoni; a tal fine dovranno essere utilizzate delle card con codice a barra che verranno gestite esattamente come i buoni di cui al paragrafo precedente.

Requisiti

Descrizione	Note
-------------	------

Emissione di buoni come da punto 5.1.7.1 a mezzo ticket
barcode

I supporti utilizzati devono essere personalizzabili (logo, data
scadenza, ecc.)

5.1.7.3. Carte valori

Benché in linea di massima simili ai buoni, infatti anche le carte valore rappresentano un documento di legittimazione ai sensi dell'art. 2002 del Codice Civile, esse si distinguono dai buoni per i seguenti aspetti:

- il loro utilizzo in pagamento da diritto a uno sconto (attualmente il 15%) su determinati servizi del reparto P&S
- sono emessi sotto forma di schede RFID
- sono ricaricabili
- attualmente non scadono mai ma va prevista la possibilità di gestire una scadenza.

Devono essere quindi comunque predisposte procedure automatiche che in base a parametri da inserire consentano di chiudere le carte valori scadute, girando il loro valore residuo a ricavi (sopravvenienze attive). Idealmente il software dovrebbe generare in automatico un'operazione di cassa che consenta, tramite l'importazione della stessa nel software di contabilità, la corretta contabilizzazione delle sopravvenienze attive (anche giorno per giorno).

Requisiti minimi

Descrizione	Note
Generazione, emissione e ricarica delle carte valori in formato RFID con generazione dei relativi movimenti contabili (si veda il paragrafo sui buoni, pag. 49)	
Identificazione e lettura delle carte valori tramite tecnologia RFID	Accettazione delle carte valori in pagamento per determinati servizi del reparto P&S con applicazione di uno sconto particolare e generazione dei relativi movimenti contabili
Stampa di riconciliazione del totale carte valore aperte con il relativo saldo contabile ("a data")	
Gestione delle carte valori tramite un apposito archivio riservato	
Possibilità di interrogazione dello storico carte valori, anche direttamente dalle postazioni di cassa	
Funzioni di tipo amministrativo quali verifica situazione carte valori, modifica manuale, eventuale chiusura carte valori scadute e non utilizzate ecc. (solo per utenti con diritti di	

amministratore)

Blocco automatico delle carte valori decorso la loro data di validità e giro a ricavi tramite apposita procedura automatica o batch (carte valori scaduti da data a data)

Procedura automatica per la conversione di una carta valore in un buono (per la conversione inversa basta comprare una carta valore utilizzando il buono in pagamento)

I supporti utilizzati devono essere personalizzabili (logo, data scadenza, ecc.)

Indicazione del valore residuo della carta valore sullo scontrino

5.1.7.4. Biglietti multipli

Anche i biglietti multipli hanno la stessa natura di buoni e carte valore, e cioè la caratteristica di rappresentare dei pagamenti anticipati. Anche essi, comunque, hanno le loro particolarità:

- si tratta di emissioni multiple di determinati servizi P&S a prezzi scontati (p.e. 13 ingressi solo Pools)
- sono quindi emessi sotto forma di transponder RFID
- non sono ricaricabili, utilizzato l'ultimo ingresso disponibile devono essere ritirati dall'apposito apparecchio
- attualmente non scadono mai (ma va prevista la possibilità di gestire una scadenza).

Il momento della creazione del ricavo non è individuabile con una operazione di cassa, in quanto il transponder RFID consente al cliente l'accesso diretto alla struttura. Deve essere pertanto approntata una procedura che rilevi i risconti passivi per quei ingressi non ancora utilizzati. Idealmente il software dovrebbe generare in automatico un'operazione di cassa che consenta, tramite l'importazione della stessa nel software di contabilità, la corretta contabilizzazione dei risconti (anche giorno per giorno).

Requisiti

Descrizione

Note

Generazione ed emissione dei biglietti multipli tramite transponder RFID con registrazione diretta del ricavo

Abilitazione dei transponder nel controllo accessi a seconda del numero e della qualità dei servizi acquistati

Procedura automatica per la rilevazione e contabilizzazione dei risconti passivi (i.e. del numero e valore dei servizi non ancora utilizzati) con creazione di apposite liste (file) riepilogativi

Blocco automatico dei biglietti multipli decorso la loro data di validità e giro a ricavi tramite apposita procedura automatica o batch (biglietti multipli scaduti da data a data)

Gestione dei biglietti multipli tramite un apposito archivio riservato

Possibilità di interrogazione dello storico biglietti multipli, anche direttamente dalle postazioni di cassa

Funzioni di tipo amministrativo quali verifica situazione biglietti multipli, modifica manuale, eventuale chiusura biglietti multipli scaduti e non utilizzati ecc. (solo per utenti speciali)

I supporti utilizzati devono essere personalizzabili (logo, data scadenza, ecc.)

5.1.8. Gestione Aziende Partner/Grandi Clienti

5.1.8.1. Possibile proposta migliorativa: Aziende Partner

Le “Aziende Partner” sono strutture ricettive del Burgraviato con le quali si stipula un contratto di collaborazione, attualmente si contano circa 150 aziende partner. Tale contratto prevede (limitatamente agli effetti sul software gestionale in oggetto):

- Fatturazione, all’Azienda Partner, di un importo di attualmente 340,00 Euro, usufruibile in due modalità diverse (buono aperto o combinazione di biglietti prepagati). Nel caso di scelta del buono, le fatture che verranno emesse saranno conguagliate con lo stesso buono, fino a concorrenza dell’importo; nel caso di scelta dei biglietti prepagati, all’Azienda Partner vengono inviati voucher compilati a mano che potranno essere presentati in cassa). Questi voucher, a differenza di quelli del punto seguente, non comporteranno ulteriore fatturazione in quanto già fatturati.
- Accettazione, presso le casse presidiate di Terme Merano S.p.a., di appositi voucher cartacei emessi dalle strutture aderenti e presentati dai loro clienti, i quali potranno accedere al reparto P&S, FIT e S&V senza pagamento immediato della prestazione richiesta.
- Successiva emissione mensile all’Azienda Partner di una fattura riepilogativa dei voucher utilizzati con scontistica particolare (attualmente 20% su P&S, 10% su FIT e S&V rispetto al listino in vigore).
- In alcuni periodi dell’anno, i quali sono indicati nel contratto, l’utilizzo di un voucher per un ingresso di tre ore nel reparto P&S darà diritto, senza sovrapprezzo, a un ingresso giornaliero.

La procedura attuale si articola quindi come segue:

- L’Azienda Partner abilitata consegna al proprio cliente un voucher cartaceo compilato a mano con indicazione di numero persone, servizio scelto e aziende partner emittente.
- Le cassiere accettano tali voucher, effettuano una vendita del tipo “corrispettivo non riscosso”, indicando nell’operazione di cassa l’Azienda emittente.
- A fine mese, la contabilità emette, tramite apposito programma, le fatture alle Aziende Partner per i voucher presentati.

E' evidente che l'attuale sistema è contraddistinto da un elevato numero di operazioni manuali, che costituiscono potenziali fonti di errori: gli operatori delle Aziende Partner potrebbero indicare servizi sbagliati o non disponibili, le cassiere potrebbero indicare un'Azienda Partner sbagliata e così via.

Si richiede pertanto, quale soluzione migliorativa ove l'offerente intenda presentarla, la predisposizione di un apposito modulo web, che consenta alle Aziende Partner di:

- accedere con login e password personalizzabili
- poter scegliere in modo guidato i servizi richiesti da un elenco di servizi disponibili
- poter emettere infine un documento riepilogativo delle scelte effettuate, dotato di codice a barre o simile

Presso la cassa delle Terme sarà solamente necessario leggere il codice a barre di cui sopra per emettere titoli di ingresso e scontrino non fiscale. La parte finale di contabilizzazione invece potrà rimanere sostanzialmente invariata.

Appare evidente che una tale gestione consentirebbe anche la messa a disposizione in rete, per ogni Azienda Partner, di report in tempo reale su quanto effettuato in un determinato periodo, ecc.

Requisiti minimi

Descrizione	Note
Gestione dei contratti con le Aziende Partner	
Emissione automatica della fattura "costituente" con generazione automatica del buono o dei biglietti prepagati, a secondo della scelta dell'Azienda Partner.	
Gestione di tutte le particolarità Aziende Partner a livello di gestionale (sconti, servizi autorizzati, orari di ingresso prolungati)	
Modulo web che consenta all'Azienda Partner, la emissione guidata dei voucher (con login e password personalizzabili) e l'interrogazione della propria posizione (contratto, addebiti da data a data, addebiti mensili ed annuali). L'emissione dei voucher deve essere possibile sia in modo cartaceo che tramite invio di mail (con codice QR) o sms all'utente finale.	
Predisposizione della postazione cassa per l'accettazione e gestione di tali voucher (emissione di scontrino per importo non riscosso con indicazione del numero del contratto partner relativo per servizi non già fatturati o emissione di scontrino per importo già riscosso con indicazione della fattura relativa).	
Modulo per la emissione semiautomatica delle fatture alle Aziende Partner (deve essere possibile la consultazione ed eventuale modifica delle proposte di fattura) con utilizzo del buono eventualmente emesso in fase di costituzione del rapporto	

5.1.8.2. Grandi Clienti

I „Grandi Clienti“ acquistano quantità elevate di ingressi singoli dietro emissione di fattura immediata. Essi passano i titoli di ingresso ai loro clienti, che poi li utilizzeranno in maniera non sempre programmabile (ci sono p.e. grandi clienti che porteranno un gruppo per n volte, altri invece distribuiscono i titoli di ingresso agli utenti finali per un libero utilizzo). Tipicamente, i grandi clienti godono di una scontistica legata al numero di biglietti acquistati. E' quindi necessario che il software

- permetta la emissione veloce di un elevato numero di titoli di ingresso (anche in anticipo relativo all'uso effettivo; p.e. preparazione di n titoli per un gruppo qualche giorno prima del suo arrivo),
- e gestisca la corretta fatturazione immediata o differita al “grande cliente” (con indicazione, in fattura, dei titoli di ingresso emessi in modo compatto: p.e. “da numero ... a numero”).

Attualmente TM emette per questa tipologia di clienti dei voucher cartacei in formato carta di credito, che vengono compilati a mano e poi accettati in cassa. La nuova procedura deve automatizzare tale emissione, utilizzando ticket barcode sempre della dimensione di una carta di credito/biglietto da visita. Visto che tra la vendita dei titoli di ingresso e il loro effettivo utilizzo tipicamente intercorre un certo lasso di tempo, è anche pensabile di gestire tali titoli come buoni.

Requisiti

Descrizione	Note
Gestione delle scontistiche (anche personalizzabile per singolo cliente)	
Emissione veloce di un elevato numero di titoli di ingresso come barcode ticket legati a un “Grande Cliente” e accettazione degli stessi in cassa tramite lettura automatizzata	
Fatturazione semi-automatica, immediata o differita (fine mese) dei biglietti acquistati (anche con fattura elettronica e split payment per le Pubbliche Amministrazioni)	

5.1.9. Gestione Interfaccia Hotel Terme Merano (HTM)

L'albergo HTM, che si trova di fronte allo stabilimento di TM, è un caso speciale di Azienda Partner:

- è collegata a TM con un tunnel sotterraneo, munito di due tornelli con relativi lettori
- è l'Azienda Partner più grande sia per numero di clienti, sia per fatturato
- in virtù degli accordi in essere, i clienti dell'albergo possono accedere liberamente e senza limitazioni al reparto piscine, mentre tutti gli altri servizi (Sauna, Self Service, Fitness, SPA) vengono addebitati all'albergo (che a sua volta poi li girerà al cliente)

Per gestire le circa 40.000 presenze annuali degli ospiti di HTM, l'albergo è attualmente dotato di due postazioni di lavoro collegate alla rete di TM, che tramite un'applicazione apposita consentono al personale dell'albergo di effettuare in autonomia le seguenti operazioni:

- inserimento dei clienti con nome, cognome e numero di camera
- assegnazione e codifica di un transponder per ogni cliente
- verifica e stampa degli eventuali addebiti conseguiti, da parte dei clienti, presso TM

L'attuale soluzione non permette a HTM di interrogare giorno per giorno gli addebiti dei singoli clienti per caricarli nel proprio sistema gestionale; a tale scopo la cassa di TM predispone ogni sera un report cartaceo che viene materialmente trasmesso a HTM.

Si chiede pertanto la predisposizione di un apposito modulo software, che consenta a HTM di espletare tutte le operazioni di registrazione dei clienti, assegnazione dei transponder, interrogazione e stampa degli addebiti conseguiti dai propri clienti in tempo reale. Va precisato che HTM non deve essere abilitato alla modifica o cancellazione degli addebiti conseguiti dai propri clienti, che rimangono prerogativa assoluta di TM.

Per gestire meglio il giorno di check-out dei clienti HTM, i transponder assegnati dovranno essere validi fino alla chiusura di TM. Una volta però effettuato il check-out, il transponder dovrà funzionare come quello di un cliente normale, convogliando gli addebiti eventualmente effettuati non più a HTM ma nella blacklist di TM e bloccando quindi i tornelli in uscita fino al pagamento del debito. In altre parole: i clienti HTM potranno usare le Terme nel giorno di check-out fino alla chiusura, ma dovranno direttamente pagare tutti gli eventuali addebiti (sauna, gastronomia). I transponder verranno quindi trattenuti dai recuperatori in uscita.

Non è richiesta, per il momento, un integrazione del software gestionale di HTM (la quale consentirebbe, p.e., il carico automatico dei clienti e il passaggio automatico degli addebiti), ma non è esclusa per il futuro.

Per la fase di fatturazione dei servizi consumati da TM a HTM si rimanda al paragrafo sulle Aziende Partner.

HTM utilizza attualmente il software ASA HOTEL ver. 13 per la gestione di prenotazioni, check-in, check-out, ecc. Utilizza inoltre un sistema MICROMASTER della ditta VDA per il controllo accessi delle camere (RFID a 125 kHz). Visto che attualmente i clienti dell'albergo che vengono alle Terme devono quindi per forza portarsi dietro sia il badge RFID dell'albergo che il transponder RFID delle Terme, come eventuale miglioria si ipotizza l'uso di un badge unico (in caso di utilizzo di diverse frequenze tra HTM e TM bisognerebbe quindi usare dei badge multifrequenza). Come ulteriore miglioria si ipotizza inoltre la programmazione di un interfaccia con il software gestionale ASA, che consentirebbe quindi l'espletazione di tutte le azioni sopra descritte direttamente dal software di HTM con utilizzo del badge di HTM direttamente nelle Terme.

Requisiti per il modulo web HTM

Descrizione	Note
-------------	------

Inserimento e modifica dei clienti HTM con cognome, nome e numero di camera

Assegnazione e codifica di un transponder RFID per ogni cliente (necessità ovviamente di lettore)

Verifica, in tempo reale, dei passaggi e degli addebiti effettuati da ogni cliente inserito

Visualizzazione e stampa del resoconto per camera/cliente al momento del checkout con contestuale disabilitazione del transponder (eventualmente consentire, dopo il checkout, ancora l'accesso al reparto Pools, ma non più l'addebito di ulteriori costi, che andrebbero pagati direttamente dal cliente presso le casse automatiche)

Effettuare interrogazioni sul totale degli addebiti per periodo (da data a data, giornaliero, mensile, annuale)

Addebito, a HTM, direttamente tramite il transponder RFID, dei servizi SPA e FITNESS eventualmente richiesti dal cliente (con firma grafometrica per l'accettazione dell'addebito); il sistema riconosce in automatico che si tratta di cliente HTM, addebita l'importo della prestazione a HTM e emette al cliente un documento fiscale "corrispettivo non riscosso")

Gestione del giorno di check-out: i clienti HTM potranno usare, nel giorno di check-out, le Terme fino alla chiusura; dal momento del check-out dovranno però pagare direttamente gli eventuali addebiti presso le casse automatiche o presidiate di TM.

Possibili interventi migliorativi

Descrizione

Note

Realizzazione del modulo come applicazione web con accesso tramite browser "http" con login e password personalizzabili

Utilizzo di un badge RFID unico per i clienti di HTM

Creazione di un interfaccia diretta al software gestionale di HTM (ASA HOTEL)

La creazione vera e propria dell'interfaccia non fa comunque parte del presente bando e sarà eventualmente demandata a un intervento successivo alla messa in opera del nuovo sistema gestionale di TM. Si richiede pertanto solamente una dichiarazione di disponibilità per la realizzazione dell'interfaccia, eventualmente corredata da ulteriori informazioni (p.e. interfaccia già esistente).

5.1.10. Reportistica/Business Intelligence

Questo modulo dovrà permettere sia il monitoraggio in tempo reale di tutte le attività di TM che l'elaborazione di statistiche e report ex post. Il termine "servizi venduti" utilizzato in seguito va interpretato sia come quantità (suddivisa per servizi, categorie di servizi, clienti ecc.) che come valore (complessivo o suddiviso come prima).

In linea di massima ogni elemento soggetto a report deve essere interrogabile per ognuna delle sue caratteristiche. Se, p.e., i clienti sono caratterizzati dal loro paese di provenienza, dal titolo di studio e dal loro sesso qualsiasi report che attinga all'archivio clienti deve essere filtrabile per queste categorie.

Requisiti

Descrizione	Note
Monitoraggio in tempo reale tramite dashboard, con tabelle, tabelle pivot, grafici e indici di andamento, per le seguenti aree di TM:	
P&S: presenze attuali, presenze per periodo, servizi venduti/effettuati (con esplosione dei pacchetti di servizi), addebiti evasi/inevasi (blacklist), situazione biglietti multipli (venduti, utilizzati, non utilizzati)	
SPA: prenotazioni aperte, servizi venduti/effettuati (con esplosione dei pacchetti di servizi), servizi venduti per cliente, utilizzo cabine/operatori, servizi venduti per cabina, operatore e per tipologia di cliente	
Fitness: situazione abbonamenti (aperti, in scadenza, scaduti), situazione pagamenti, servizi venduti per cliente, operatore e tipologia di cliente	
Buoni e carte valore: venduto/utilizzato/in scadenza per canale di vendita (cashe, web shop)	
CRM: attività pianificate/effettuate	
Report periodici: tipicamente relativi a un periodo determinato (mese, anno) con confronto con il periodo relativo dell'anno precedente. Emissione a video, stampa, file (PDF, Excel, Word). Programmazione report periodici con esecuzione e invio automatico a apposite liste di distribuzione.	
P&S: presenze per periodo e categorie varie (per esempio provenienza), servizi venduti/effettuati (con esplosione dei pacchetti di servizi), addebiti evasi/inevasi (blacklist), situazione biglietti multipli (venduti, utilizzati, non utilizzati), permanenza media effettiva dei clienti (considerando eventuali permanenze supplementari)	
SPA: prenotazioni per periodo e categorie varie, servizi venduti/effettuati per cliente o altre categorie, utilizzo cabine/operatori, servizi venduti per cabina, operatore e per tipologia di cliente	
Fitness: situazione abbonamenti per periodo e categorie	

varie, situazione pagamenti per periodo e categorie varie, servizi venduti per cliente, operatore e tipologia di cliente per periodo e categorie varie

Buoni e carte valore: venduto per periodo e canale di vendita, utilizzato per periodo e reparto

CRM: attività pianificate/effettuate per periodo, clienti acquisiti per periodo, fidelizzazione clienti per periodo

Generatore report per esecuzione di report specialistici o una tantum con possibilità di estrarre dati dall'intero database.

Le statistiche e query devono ovviamente essere generabili sia per clienti anagraficamente censiti che anonimi.

5.1.11. Marketing/CRM

Il modulo marketing/CRM/Modulo Web Clienti costituisce la base per tutte le attività di marketing mirate alla fidelizzazione della clientela. Come tale

- consente la profilazione dei clienti secondo multipli criteri, tra cui anche il loro stato di "sviluppo" (p.e. primo contatto, probabile cliente, cliente effettivo, ex-cliente, ecc.)
- consente la definizione ed esecuzione automatica di operazioni mirate di marketing in base ai profili creati (invio automatico di SMS, pianificazione di azioni da parte del personale di vendita, accredito di punti fedeltà, campagne promozionali, ecc.)
- consente la fidelizzazione dei clienti tramite sistemi di raccolta punti a premi, proposte automatizzabili di cross-selling e up-selling, premi per la presentazione di amici, ecc.
- dispone di connettori per i social network (facebook, twitter) per la diffusione agevole delle varie attività di marketing
- è predisposto per il collegamento a sistemi di telefonia
- dispone di un apposito modulo web, accessibile dal cliente con login e password, che consenta allo stesso di accedere a informazione relative al suo stato di cliente, effettuare acquisti e prenotazioni, disporre di punti premi, ecc.

Requisiti

Descrizione	Note
Profilazione assistita dei clienti in base a multipli criteri liberamente selezionabili (p.e. stato cliente, sesso, data di nascita, acquisti e accessi effettuati, ecc.)	
Definizione ed esecuzione automatica di operazioni mirate di marketing in base alle profilazioni effettuate: - invio automatico di SMS - programmazione automatica di azioni da parte del personale di vendita (esempio: ogni cliente con un abbonamento stagionale estivo nell'anno scorso deve essere	

contattato telefonicamente cinque giorni prima del giorno in cui aveva acquistato l'anno scorso; in quella data il software inserisce l'azione "chiama il cliente per proporgli il rinnovo" nell'agenda dell'operatore di vendita)

- accredito di punti o premi in base ai programmi di fedeltà attivi
- generazione automatica e follow-up di proposte di up-selling e cross-selling in base a parametri preventivamente impostati (esempio: un cliente manifesta la volontà di acquistare un determinato abbonamento, che è legato in up-selling con un altro abbonamento più caro; nel momento in cui l'operatore di vendita inserisce l'abbonamento richiesto in origine, il programma propone quello in up-selling, eventualmente con determinate agevolazioni)
- generazione di liste cartacee o in formato digitale per attività di telemarketing
- possibilità di utilizzare i dati estratti per operazioni di stampa unione

Storicizzazione e rendicontazione delle azioni di marketing programmate ed effettivamente realizzate per le verifiche da parte dei supervisori

Possibilità di impostare programmi di fedeltà in base a determinati comportamenti degli utenti, come, p.e., acquisto di determinati prodotti, numero di accessi, rinnovo di abbonamenti in tempo utile, fatturato complessivo, presentazione di amici)

Programmi di fedeltà con raccolta punti o concorsi a premi

Accredito automatico dei punti sul conto dei clienti partecipanti, trasformazione in gadget o omaggi economici in virtù delle regole stabilite

Disponibilità di connettori per i social network (facebook, twitter) per la pubblicazione automatica di campagne marketing

5.1.12. Modulo Web Clienti

Per aumentare la fidelizzazione del cliente, alleggerire il personale da richieste di informazioni e permettere al cliente di prenotare determinati servizi direttamente da casa è richiesta la predisposizione di un Modulo Web Clienti.

Requisiti

Descrizione	Note
Accesso con login e password generati automaticamente (anche la gestione della password deve essere automatica, p.e. per cambio password e password dimenticata)	
Possibilità di interrogare la propria situazione cliente (vendite,	

abbonamenti attivi, punti premio accumulati)

Possibilità di prenotare determinati servizi (p.e. corsi Fitness)

Gestione sicura degli accessi su webserver in loco o remoto
(nessun accesso diretto da internet sul database aziendale)

Possibilità di link dalla webpage di TM

5.1.13. Gestione controllo accessi

La gestione controllo accessi consente il controllo dei movimenti di tutti gli utenti, siano essi registrati o anonimi, all'interno delle aree controllate. L'identificazione degli utenti avviene mediante lettura del transponder (o dispositivo simile), il software controlla l'abilitazione del cliente e provvede all'apertura del varco (o all'azionamento di altri dispositivi come solarium e self service). Per l'elenco dei lettori e varchi/tornelli da gestire si veda l'allegato A.

Il software deve ovviamente essere in grado di gestire tutte le regole relative agli accessi attualmente in essere presso TM. A prescindere dalle requisiti minimi qui di seguito elencati, tutti i servizi contenuti negli attuali listini di TM devono essere gestibili senza modifiche con il software. Per una descrizione dettagliata dei servizi più importanti si veda:

Allegato D Servizi con gestione controllo accessi

Le più importanti caratteristiche dell'attuale sistema di gestione controllo accessi sono:

- Ingressi differenziati per giorni feriali e festivi (dal 15.5. al 30.9. (stagione estiva) tutti i giorni sono considerati feriali)
- Tipologie di ingressi ad ore (2 ore, 3 ore, giornaliero) o a durata fissa (p.e. ingresso mattina dalle 9 alle 12)
- Ingressi stagionali senza limitazioni di accesso durante la loro validità (differenziata per zone)
- Ingressi multipli a scalare (con più ingressi dello stesso tipo)
- Biglietti che combinano diversi ingressi in un'unica operazione di vendita (p.e. biglietto famiglia)
- Calcolo supplementi per differenza tariffe (vedi sotto)
- Gestione pacchetti che combinano ingressi in diverse zone (abbonamenti Fitness, pacchetti SPA)
- Passaggio da una zona a un'altra in supplemento
- Modifiche stagionali delle regole per i supplementi (Natale)

Il calcolo dei supplementi funziona come segue:

- all'uscita, o quando si legge il transponder in cassa automatica, il sistema verifica la effettiva permanenza e la confronta con il servizio acquistato
- se il tempo originale è stato superato, il sistema applica il supplemento relativo al superamento del tempo secondo la seguente tabella (esempio per ingresso di due ore)

Servizio acquistato	Permanenza	Supplemento
2 ore	Da 2 a 3 ore	Differenza tra il prezzo per 3 e quello per 2 ore
2 ore	Oltre 3 ore	Differenza tra il prezzo giornaliero e quello per 2 ore

- Se il cliente fosse anche entrato in sauna, il sistema prima calcola la differenza tra il prezzo con e senza sauna per due ore, e applica in un secondo momento il supplemento per l'eventuale superamento del tempo.

Per effetto del calcolo descritto, ogni cliente pagherà sempre esattamente quanto avrebbe pagato se avesse acquistato sin da subito il biglietto corretto per la sua permanenza.

Per poter effettivamente controllare che i clienti che entrano corrispondano all'acquirente del relativo titolo di accesso, il software deve essere dotato della possibilità di mostrare la fotografia del cliente (precedentemente acquisita) nel momento in cui varca il punto di controllo. Per i varchi non in prossimità di una postazione fissa su cui è installato il software va previsto un'apposita soluzione come miglioria.

Requisiti per gestione controllo accessi

Descrizione	Note
Compatibilità con 'l hardware attualmente esistente (varchi Gunnebo, tornello tripode Skidata)	
Tecnologie di riconoscimento supportate: RFID, codice a barre	
Comunicazione tra lettori, varchi e software: Ethernet TCP-IP, radio	Eventualmente seriale RS232, RS485
Verifica dell'effettivo passaggio	
Impostazione di zone separate all'interno dello stabilimento (p.e. Pools, Sauna, Fitness)	
Gestione di ingressi a ore (attualmente 2 ore, 3 ore, giornaliero) o a durata fissa (p.e. dalle 9 alle 12) con impostazione di periodo di tolleranza	
Gestione degli supplementi attualmente impostati per differenza. Il sistema deve però supportare anche la gestione di un supplemento per frazione di tempo (p.e. 1 Euro per ogni frazione di 30 minuti di overtime)	
Possibilità di variare il sistema di supplementi per determinati periodi dell'anno. Nella stagione natalizia, per gestire meglio la massa di clienti, TM vende esclusivamente ingressi da 3 ore con un supplemento per ogni ora di sfioramento delle 3 ore iniziali.	
Gestione di ingressi in varie zone (p.e. esempio con biglietti	

combinati Pools e Sauna o con abbonamenti Fitness che comprendano anche la parte Pools)

Ingressi differenziabili per diversi parametri: giorno della settimana, feriale/festivo, orario, durata, frequenza (una o più volte al giorno, alla settimana, al mese), range di date (particolarmente importante per il reparto fitness con i suoi vari abbonamenti differenziati)

Possibilità di rilasciare transponder master per i dipendenti del centro (configurabili per zone e durata)

Gestione di un fido relativo al transponder/cliente per consentire l'addebito di ulteriori servizi nelle zone (sauna, gastronomia). Il fido deve essere differenziabile per categorie di ingresso (p.e. adulti Euro 50, bambini Euro 0, clienti HTM illimitato) e può variare nel corso dell'anno (in estate viene ridotto a Euro 30)

Predisposizione della possibilità di caricare denaro su un conto collegato al transponder (borsellino elettronico) per successivo uso all'interno delle varie zone

Gestione del recupero dei transponder in uscita con appositi apparecchi recuperatori. Il sistema, per default, deve consentire l'uscita solamente se sul transponder non risultano addebiti ancora aperti (vale anche per biglietti a uscita/entrata multipla) Va prevista comunque la possibilità di concedere ai clienti identificabili l'uscita anche in presenza di addebiti aperti.

Esecuzione del controllo accessi come servizio sul server

Display dell'immagine precedentemente acquisita del cliente al momento del passaggio

Possibili interventi migliorativi

Descrizione	Note
Soluzione per la visualizzazione dell'immagine collegata al titolo di ingresso anche presso i varchi non presidiati in modo fisso (entrata pools, entrata parco), p.e. tramite tablet o simile.	Se la soluzione offerta necessita di ulteriore hardware (p.e. dispositivi per la raccolta della firma) nel progetto tecnico devono essere descritte le caratteristiche e la quantità di pezzi forniti

5.1.14. Sicurezza, documentazione e logging

Requisiti

Descrizione	Note
Identificazione di ogni user con login e password (da gestire secondo le linee guide del Garante della Privacy) e/o sistemi di riconoscimento biometrico e/o badge	
Creazione semplice e guidata di nuovi utenti	
Disponibilità di manuali in forma digitale e aiuto contestuale in qualsiasi parte del programma (entrambi aggiornati alla versione in uso)	
Diritti di accesso liberamente configurabili fino a livello di singolo campo, ma anche per gruppi omogenei di utenti	
Registrazione della creazione, modifica o cancellazione di un record	
Possibilità di configurare determinati campi di immissione come obbligatori e verifica dei valori immessi, per forzare il corretto utilizzo del sistema	
Esistenza di varie categorie tipiche di utenti: normali (solitamente limitati a moduli operativi; p.e. operatori di cassa), supervisor (con accesso anche a moduli di controllo e informazione; p.e. responsabile di reparto), amministratori (con accesso illimitato), auditori (con visualizzazione di tutto, ma senza diritti di scrittura)	
Possibilità di impostare campi bloccati (p.e. sconti in cassa Quick), sbloccabili solamente con l'intervento di un utente supervisor (preferibilmente anche da remoto)	

5.1.15. Interfacce

5.1.15.1. Interfaccia per l'importazione delle operazioni di vendita generate nel webshop con contestuale emissione dei documenti fiscali e generazione dei buoni a livello di database

TM dispone di un webshop, raggiungibile con apposito link dalla propria homepage www.termemerano.it. Nel webshop possono essere acquistati prodotti (della linea cosmetica del reparto S&V), ingressi e carte valori (del reparto P&S) e buoni per trattamento. Tecnicamente, sia la vendita di ingressi e carte valori e quella dei buoni per trattamento avviene sotto forma di buoni (si veda pag. 49). Il software del webshop quindi esegue, una volta terminato il processi di acquisto, le seguenti operazioni:

- emissione del buono con documento pdf e contestuale invio al cliente
- registrazione dei dati relativi all'acquisto (anagrafica cliente, numero e importo buono, tipo di pagamento in un apposito file)

Il software gestionale di TM deve, quindi, effettuare le seguenti operazioni:

- scarico del file tramite accesso FTP automatizzato (in tempo reale)
- importazione dei dati recuperati negli appositi archivi (clienti, buoni)
- creazione e attivazione immediata dei buoni nel sistema con fatture pagate con carta di credito, blocco di quelli pagati con bonifico bancario (dovranno essere abilitati manualmente una volta verificato l'avvenuto pagamento)
- generazione ed invio automatico via email della fattura relativa all'acquisto.

5.1.15.2. Interfaccia per la trasmissione degli addebiti generati nel settore gastronomia al sistema gestionale per il successivo pagamento in cassa automatica

Il reparto Gastronomia di TM è gestito con un software gestionale separato chiamato XENIA (produttore XENO-DATA GmbH di Karlsruhe/Germania, fornitore GIACOMUZZI SRL, Bolzano). Per consentire ai clienti l'acquisto senza contanti di bevande e cibo nei reparti Pools (Self Service) e Sauna (bar Sauna), è stato sviluppato un'interfaccia che

- tiene traccia dei transponder entrati nel reparto Pools e nel reparto Sauna e del fido loro assegnato
- legge, tramite apposito lettore collegato ai punti cassa XENIA, il transponder presentato per il pagamento, verificando la capienza (residua) del fido
- scrive i prodotti consumati nella blacklist del sistema gestionale di TM (richiede la duplicazione di tutti gli articoli XENIA nel database prodotti/servizi di TM), NON emettendo nessun documento fiscale da parte di XENIA
- chiude il ciclo con il pagamento in cassa automatica degli addebiti in blacklist, emettendo il relativo documento fiscale.

5.1.15.3. Interfaccia per l'attivazione del solarium previo acquisto del relativo servizio in cassa

TM dispone, nel reparto Pools e nel reparto Sauna, di due solarium attivabili tramite il transponder. Per motivi di sicurezza e di salute, il servizio relativo deve essere acquistato in anticipo e può essere utilizzato una sola volta per transponder al giorno. L'interfaccia deve quindi:

- verificare, tramite il lettore collegato, la presenza del servizio relativo, e, in caso affermativo, avviare il solarium

- assicurare che il servizio possa essere effettuata solo una volta al giorno per transponder (o cliente nominativo)

5.1.15.4. Interfaccia per l'importazione dei dati di vendita nel programma di contabilità esistente (TeamSystem Gamma Enterprise)

TM si avvale del software contabile Gamma Enterprise di TeamSystem. Devono essere approntate delle procedure di importazione in Gamma Enterprise di tutte le operazioni concernenti conti contabili sia patrimoniali che relativi a ricavi o costi (p.e. le operazioni di cassa, le operazioni sui buoni, la emissione di fatture, ecc.). L'interfaccia deve quindi:

- mettere a disposizione delle procedure per la corretta e veloce importazione in Gamma Enterprise di tutte le operazioni di cassa (corrispettivi), delle emissioni di fatture e note di accredito, della creazione, dell'utilizzo e dello storno di buoni e carte valori, della gestione dei risconti (p.e. nel reparto Fitness o per biglietti multipli) con anteprima delle operazioni che verranno importate, visualizzando p.e. il conto ricavo assegnato, imponibile, aliquota IVA, ecc.
- aggiornare correttamente le anagrafiche dei clienti, prevedendo delle misure per evitare la creazione di doppioni e consentire in ogni momento di verificare la corrispondenza di un dato cliente del software di gestione con la sua "controparte" in Gamma Enterprise
- garantire l'aggregazione dei dati contabili a livello di singolo conto contabile, aliquota IVA, centro di ricavo/costo, voce di spesa
- garantire comunque la quadratura e corrispondenza dei dati aggregati importati con i dati dettagliati che li hanno formati
- mettere a disposizione dei meccanismi di controllo per verificare tale quadratura (liste di controllo, alert automatici in caso di dati mancanti, errati o inconsistenti)
- prevedere la possibilità di effettuare le importazioni in automatico, con generazione di liste per la verifica dell'esito dell'importazione
- consentire di identificare tutte le operazioni contabili generati dall'importazione, per poterli distinguere da quelle generate invece a mano.

5.1.15.5. Interfaccia con il software gestionale della Gastronomia per l'utilizzo dei buoni emessi dal software gestionale TM (attualmente non esistente)

Il reparto Gastronomia di TM è gestito con un software gestionale separato chiamato XENIA (produttore XENO-DATA GmbH di Karlsruhe/Germania, fornitore GIACOMUZZI SRL, Bolzano). Per consentire ai clienti l'utilizzo dei buoni emessi dal nuovo software gestionale di TM va sviluppata un interfaccia che permetta di accettare in pagamento, presso le postazioni di cassa della gastronomia, i buoni di TM. A tale scopo deve essere possibile:

- leggere i buoni con apposito lettore,

- verificare e visualizzare il saldo attuale,
- trasmettere tale dato al software XENIA, il quale a sua volta deve poter accettare l'importo in pagamento e comunicare al software gestionale di TM l'avvenuto pagamento.
- Il software gestionale di TM deve poi gestire l'utilizzo come un qualunque altro utilizzo di un buono.

5.1.15.6. Interfaccia con il software gestionale della Gastronomia per l'importazione dei dati di vendita (attualmente non esistente) – possibile proposta migliorativa

Il reparto Gastronomia di TM è gestito con un software gestionale separato chiamato XENIA (produttore XENO-DATA GmbH di Karlsruhe/Germania, fornitore GIACOMUZZI SRL, Bolzano). Per consentire l'importazione unificata di tutti le operazioni di vendita dal software oggetto del presente capitolato nel gestionale di TM (come descritto al punto 5.1.15.4, pag. 67) va prevista una procedura di importazione di tali dati. Ricorrono le stesse caratteristiche del punto sopraindicato.

5.1.15.7. Interfaccia con il software gestionale dello Shop per l'utilizzo dei buoni emessi dal software gestionale TM (attualmente non esistente)

Lo Shop di TM è gestito con il modulo RETAIL del software contabile Gamma Enterprise di TeamSystem. Per consentire ai clienti l'utilizzo dei buoni emessi dal nuovo software gestionale di TM va sviluppata un interfaccia che permetta di accettare in pagamento, presso le postazioni di cassa dello shop, i buoni di TM. A tale scopo deve essere possibile:

- leggere i buoni con apposito lettore,
- verificare e visualizzare il saldo attuale,
- trasmettere tale dato al modulo RETAIL, il quale a sua volta deve poter accettare l'importo in pagamento e comunicare al software gestionale di TM l'avvenuto pagamento.
- Il software gestionale di TM deve poi gestire l'utilizzo come un qualunque altro utilizzo di un buono.

5.1.16. Modulo gestione armadietti

TM dispone di 666 armadietti dislocati in diversi locali (spogliatoi arancioni, spogliatoi verdi e blu, spogliatoi fitness, servizi piano 0). Attualmente sono gestiti online con una soluzione software della ditta GANTER, che consiste di un pc situato in sala server, sul quale è installato il software di management. Il pc è collegato a 52 unità di controllo, di cui ognuna gestisce fino a 15 armadietti.

La sostituzione delle serrature e delle unità di controllo (vedi parte del capitolato relativa al hardware) impone anche la sostituzione del software di controllo.

Requisiti

Descrizione

Note

Sistema di gestione online con software di gestione installato su un server Windows 2008 o superiore

Integrazione con il sistema di controllo accesso (p.e. permesso di chiusura armadietto soltanto per transponder correttamente entrati, verifica apertura armadietto al momento dell'uscita con relativo avviso; possibilità di permettere/non permettere la chiusura armadietto in base al tipo di servizio venduto)

Scelta libera del armadietto tra quelli liberi da parte del cliente (ogni transponder può chiudere solo un armadietto alla volta)

Funzionalità di blocco dell'armadietto anche in caso di serratura guasta

Software di gestione con design intuitivo che consente le seguenti funzionalità

Rappresentazione grafica degli armadietti nelle singole zone con indicazione di quelli liberi, occupati, bloccati, ecc.

Facile disattivazione e attivazione delle unità di controllo/degli armadietti (p.e. per interventi di manutenzione, riavvii del sistema ecc.)

Facile impostazione di operazioni di massa su tutti o una parte degli armadietti (p.e. apertura automatica dopo la chiusura dell'impianto) con possibilità di escludere determinati armadietti da tali operazioni

Possibilità di assegnare armadietti a un determinato cliente direttamente dal software di gestione, con eventuale addebito di un canone di affitto

Possibilità di assegnare armadietti a collaboratori

Dettagliati report in tempo reale di logging a livello di apertura/chiusura di ogni singolo armadietto, con indicazione di trasponder utilizzato, data, ora e operazione eseguita, in visualizzazione, stampa, PDF

Impostazione di allarmi automatici (p.e. mediante messaggi pop-up su determinati posti di lavoro) in caso di operazioni non consentite (apertura forzata)

Dotazione del personale TM di almeno tre transponder master, abilitati ad aprire qualunque armadietto

Predisposizione di almeno due infopoint riservati per la lettura del numero di armadietto assegnato (per motivi di sicurezza TM ha scelto di non visualizzare il numero dell'armadietto assegnato negli infopoint accessibili alla

Uno dislocato presso le casse automatiche al piano 00, uno nella stanza dei bagni al piano 01

clientela)

5.2. Richieste non-funzionali (livelli di qualità, manutenzione, assistenza, garanzia, requisiti di way out)

TM è aperta 365 giorni all'anno, dalle ore 9 alle ore 22, con alcune eccezione per chiusure (il 24 e il 31 dicembre) e aperture anticipate (p.e. per l'accesso al FIT) o chiusure posticipate (p.e. Special Nights). Ne consegue che TM necessita di un complesso servizio di manutenzione e di assistenza che deve essere prestato sui seguenti oggetti hard- e software (alla seguente lista va aggiunto tutto l'eventuale soft- e hardware aggiuntivo che dovesse essere contenuto nell'offerta, come p.e. lettori e stampanti per bar-code, dispositivi per la raccolta della firma grafometrica, ecc.):

Oggetti in manutenzione e assistenza

N.	Descrizione	Tipo	Quantità
1	Terminali di controllo accesso	HW	4
2	Terminali di controllo accesso PLUS	HW	11
3	Varchi Gunnebo	HW	8
3	Tornello Skidata	HW	1
4	Sportello dipendenti	HW	4
5	Info point per armadietti	HW	2
6	Terminali di informazione per clienti	HW	8
7	Terminali di comando temporizzato	HW	2
8	Serrature elettroniche per armadietto	HW	666
9	Centraline per serrature	HW	52
10	Stazione write-read	HW	15
11	Tornello WC	HW	1
12	Lettori codici a barre (se presenti)	HW	4
13	Codificatori codici a barre (se presenti)	HW	4
14	Casse automatiche con gestione contanti	HW	4
15	Recuperatori transponder RFID	HW	4
16	Modulo anagrafiche e tabelle	SW	-
17	Modulo casse	SW	-
18	Modulo prenotazioni SPA	SW	-
19	Modulo gestione Fitness Center	SW	-
20	Modulo gestione inalazione/settore medio	SW	-
21	Modulo gestione buoni e carte valori	SW	-
22	Modulo gestione Aziende Partner/Grandi Clienti	SW	-
23	Interfaccia HTM	SW	-
24	Modulo Reportistica/Business Intelligence	SW	-
25	Modulo Marketing/CRM	SW	-
26	Modulo Web Clienti	SW	-
27	Controllo Accessi	SW	-
28	Gestione interfacce	SW	-
29	Software gestione armadietti	SW	-

5.2.1. Manutenzione

Per manutenzione si intendono tutti gli interventi programmati per assicurare la piena funzionalità dell'hard- e software fornito durante il suo ciclo di vita.

Requisiti per manutenzione

Descrizione	Note
Manutenzione preventiva di tutto l'hardware fornito in funzione del presente capitolato (lettori, codificatori, infopoint (totem), recuperatori, distributori, tornelli, varchi, casse automatiche) mediante almeno due interventi annuali in sede TM (uno inizio maggio, secondo fine novembre).	Deve essere compresa nel prezzo complessivo di fornitura per tre anni dalla data del collaudo finale. Per gli anni a seguire vedi sotto. Se il fornitore dovesse offrire hardware ulteriore o aggiuntivo la manutenzione va prestata anche per questa.
Manutenzione programmata del software mediante rilascio di aggiornamenti vari almeno una volta all'anno (anche in remoto)	Deve essere compresa nel prezzo complessivo di fornitura per tre anni dalla data del collaudo finale. Per gli anni a seguire vedi punto 5.2.2.4
Rilascio di aggiornamenti necessari in seguito a variazioni del quadro normativo-fiscale, p.e. per quanto riguarda aliquote IVA, liquidazione IVA, normativa privacy, ecc.	Deve essere compresa nel prezzo complessivo di fornitura per tre anni dalla data del collaudo finale. Per gli anni a seguire vedi punto 5.2.2.4
La manutenzione annuale dell'hardware va pianificata entro il 31/12 dell'anno precedente ed è soggetto ad accettazione scritta di TM.	
La manutenzione del software, sia per release standard che per aggiornamenti necessari "per forza maggiore" va concordata con TM con un preavviso di almeno sette giorni.	
Sia la manutenzione hardware che quella software devono svolgersi senza impedire o inficiare la normale operatività di TM. Gli aggiornamenti software che necessitano di "fermo impianto" devono quindi essere programmati nella fascia oraria 22-9.	

5.2.2. Assistenza

Per assistenza si intende l'intervento, da parte del fornitore, in caso di malfunzionamenti, anomalie, blocchi del sistema, sia hardware che software, o anche richieste di chiarimenti da parte degli utenti, che impediscono, rallentano o comunque compromettono il normale funzionamento del sistema, con l'obiettivo di ripristinare, nel minor tempo possibile, proprio tale funzionamento.

5.2.2.1. Tempistiche di risoluzione dei guasti garantite

Il business di TM è soggetto a grande variabilità in relazione alle stagioni, ai fini del servizio di assistenza valgono le seguenti stagioni:

Stagione	
Alta stagione (AS)	dal 26.04 all'01.05. settimana di Pentecoste dal 01.07 al 31.08 dall'08.12 al 06.01
Bassa stagione (BS)	Tutti gli altri periodi

I tempi di risoluzione dei guasti, dipendono, oltre che dalla stagionalità, anche dalla criticità del guasto rilevato, secondo quanto previsto nella seguente tabella:

Livello di criticità	Descrizione
Grave	Degradazione completa — tutti gli utenti e funzioni critiche sono fuori servizio. L'oggetto o il servizio è completamente indisponibile. I processi di business sono compromessi.
Medio	Degradazione limitata – un numero limitato di utenti e funzioni sono fuori servizio. I processi business possono procedere.

Il fornitore deve garantire le seguenti tempistiche di risoluzione dei guasti in relazione alla stagione e alla criticità dell'evento:

Livello di criticità	HARDWARE		SOFTWARE
	AS	BS	AS+BS
Grave	24 ore	72 ore	4 ore
Medio	48 ore	144 ore	8 ore

Per il mancato rispetto delle tempistiche di risoluzione di cui sopra, il Committente può applicare una penalità per ora trascorsa. Le penalità sono definite come segue:

Penalità

Priorità oggetto	Penalità per ora
Grave	50 euro per ora di ritardo
Medio	30 euro per ora di ritardo

La penalità non può in ogni caso eccedere il 50% del canone di assistenza annuale. Sono esclusi fermi di sistema per utilizzo improprio degli oggetti, forza maggiore o negligenza grave del cliente.

La Committente si riserva, altresì, la facoltà di applicare all'impresa le seguenti penali:

- euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di ritardo nella consegna di prodotti, documentazione tecnica o altri documenti del servizio in oggetto (documenti previsti nel capitolato tecnico) rispetto alla data concordata preventivamente tra l'impresa e la committente;
- euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo rispetto alla data concordata preventivamente tra la committente e l'impresa per ogni collaudo negativo successivo al primo.

Ai fini dell'applicazione delle penalità di cui al presente articolo, sarà, altresì, considerato inadempimento un'inefficace attività di riscontro alle richieste di assistenza/manutenzione e di effettuazione di interventi e aggiornamenti relativi ai servizi oggetto del presente capitolato.

Sarà considerato ritardo ovvero inadempienza anche il caso in cui l'Appaltatore adempia ai propri obblighi in modo difforme rispetto quanto prescritto.

Per qualsiasi altro significativo inadempimento rispetto alle obbligazioni contenute nel capitolato tecnico, la committente si riserva la facoltà di applicare all'aggiudicataria una penale fino ad un massimo di euro 10.000,00 (diecimila/00).

A titolo puramente indicativo e non esaustivo, costituiscono inadempimento:

- la mancata attivazione della manutenzione secondo il piano concordato;
- la mancata risoluzione dei problemi di malfunzionamento entro i tempi concordati;
- l'utilizzo di personale non qualificato;
- la ripetuta mancata reperibilità telefonica del responsabile dell'aggiudicataria;
- il mancato rispetto del piano di avvio concordato
- la mancata o difforme esecuzione delle attività di cui al presente appalto;
- i ritardi continuativi e ingiustificati nell'esecuzione delle attività;
- la difformità fra quanto richiesto quanto realmente consegnato in termini funzionali, applicativi e prestazionali con riferimento a quanto richiesto nel presente nel capitolato e nell'offerta tecnica presentata dall'impresa.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi verranno contestati in forma scritta dalla committente all'impresa.

L'Aggiudicataria dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni alla Committente nel termine indicato dalla Committente, non inferiore a 5 (cinque) giorni di calendario dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accettabili, a giudizio della Committente, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate all'impresa le penali come sopra indicate.

5.2.2.2. Tempi di risposta garantiti

Il fornitore garantisce i seguenti tempi di risposta, differenziati a seconda della priorità dell'oggetto in assistenza e della severità del problema.

	HARDWARE	SOFTWARE
Priorità oggetto	AS+BS	
Grave	30 minuti	
Medio	120 minuti	

5.2.2.3. Organizzazione del servizio di manutenzione ed assistenza

Il fornitore è obbligato a mettere a disposizione del committente risorse adeguate per l'esecuzione delle operazioni di manutenzione ed assistenza appena descritte. Il servizio di manutenzione ed assistenza dovrà essere raggiungibile:

- Dalle ore 8.30 alle ore 22.00 7 giorni su 7 (da lunedì a domenica) via telefono ed email, mediante servizio di Call Center o reperibilità

Il servizio assistenza dovrà essere munito di tutti gli strumenti necessari per gli interventi da remoto o in loco anche in assenza del personale preposto di TM. Dovrà disporre di un apposito sistema di ticketing per la gestione e la rendicontazione delle attività di manutenzione ed assistenza.

5.2.2.4. Canone annuale di manutenzione ed assistenza

Il canone annuale di manutenzione ed assistenza fino alla fine del terzo anno di esercizio dopo la data di collaudo finale dovrà essere compreso nel prezzo complessivo di fornitura ed espressamente indicato nel modulo di offerta.

Per gli anni successivi al terzo e fino al sesto, per parità di oggetti inclusi, al fornitore verrà corrisposto il canone offerto per i primi tre anni, rivalutato in base all'aumento ASTAT – (FOI; mese di collaudo = 100). Il canone verrà corrisposto annualmente in due soluzioni, la prima ad inizio contratto, la seconda dopo sei mesi.

Il fornitore non potrà addebitare nessun costo aggiuntivo salvo espressa autorizzazione del committente.

5.2.2.5. Possibili interventi migliorativi

Possibili interventi migliorativi
Descrizione
Monitoraggio dello stato di salute del sistema

5.2.3. Garanzia

Il fornitore garantisce la piena funzionalità di tutte le parti fornite per un periodo di anni tre dal momento del collaudo finale. Tale garanzia comprende la riparazione o sostituzione gratuita della parte guasta, con esclusione di qualsiasi costo aggiuntivo (p.e. spese di trasporto, diritti di chiamata ecc.), i quali sono comunque coperti dal canone di manutenzione ed assistenza di cui sopra.

Riguardo al software, il fornitore garantisce in particolare che esso corrisponde

- a tutte le prescrizioni contenenti nel presente capitolato ovvero nel contratto che verrà stipulato,
- a tutte le prescrizioni normative rilevanti, particolarmente riguardanti le norme fiscali, contabili e del trattamento dei dati (Privacy), e che risponderà di eventuali danni causati in maniera colposa.

5.2.4. Recupero dati da software attuale

Per garantire la operatività ininterrotta di TM, i seguenti dati devono essere recuperati dall'attuale software di gestione, adeguatamente convertiti e inseriti nel nuovo sistema gestionale. I dati sono disponibili in file con formato .dbf.

Dati da recuperare	
Descrizione	Note
Anagrafica clienti (privati, aziende partner, grandi clienti, ecc.)	
Anagrafica servizi e prodotti	
Listini attivi	
Buoni e carte valori aperti (inclusi i relativi movimenti storici)	
Biglietti multipli aperti (inclusi i relativi movimenti storici)	

Cicli inalazioni aperti (inclusi i relativi movimenti storici)

Cartelle cliniche

Prenotazioni SPA aperte

Contratti fitness attivi (con i relativi passaggi)

Prenotazioni corsi fitness aperte

5.2.5. Requisiti di way-out

Qualora in futuro TM decida, a suo insindacabile giudizio, di sostituire il hard- e/o software oggetto del presente Capitolato Speciale, la ditta aggiudicataria si impegna sin d'ora a supportare TM e il nuovo fornitore nelle attività di passaggio del sistema, al fine di non compromettere il funzionamento di TM. In particolare, la ditta aggiudicataria si impegna a mettere a disposizione le risorse e il know-how necessario per il travaso dei dati al nuovo sistema.

5.2.6. Altre caratteristiche non funzionali

Il sistema fornito, nei suoi componenti hard- e software, dovrà essere dimensionato e progettato per un uso quotidiano con le seguenti caratteristiche:

- fino a 22 posti di lavoro contemporaneamente in uso (5 casse presidiate, 4 casse automatiche, 1 postazione inalazioni, 3 postazioni FIT, 3 postazioni SPA, 3 postazioni reparto medico, 3 postazioni AMM), con una media di 15 posti di lavoro;
- media di oltre 1.000 presenze giornaliere nel reparto P&S, con punte fino a 4.000 presenze
- media di 50 prenotazioni giornaliere nel reparto SPA
- circa 20.000 inalazioni annue nel reparto medico
- media di 500 abbonamenti attivi nel reparto FIT
- emissione di circa 13.000 buoni per anno, di cui 2.500 tramite il webshop
- circa 2.000.000 passaggi per anno nel sistema di controllo accessi
- generazione di circa 240.000 operazioni di cassa (scontrini, fatture, ecc.)

Il sistema dovrà rispettare i seguenti tempi di risposta:

Tempi massimi di risposta

Descrizione	Note
Vendita in cassa presidiata di un ingresso singolo con codifica transponder ed emissione scontrino (pagamento in	< 1 minuto

contanti)

Generazione di un abbonamento SILVER con firma grafometrica del contratto e della lettera privacy, codifica transponder, invio via mail della documentazione	< 5 minuti
Inserimento di una prenotazione SPA per un massaggio semplice con anagrafica già presente	< 2 minuti
Lettura transponder e apertura cancello	< 2 secondi
Recupero transponder, verifica situazione e apertura cancello	< 5 secondi
Lettura transponder, esposizione debito da pagare, incasso contanti, produzione scontrino fiscale e liberazione transponder	< 1 minuto

6. Caratteristiche tecniche

Il software deve essere operativo sull'infrastruttura hard- e software già esistente presso TM. Essa consiste in:

- 2 host fisici FUJITSU RX300 con 64 Gb di RAM, 2 dischi SAS da 600 Gb in Raid1 e 4 schede di rete gigabit (più una di management) ciascuno. Il sistema operativo installato è VMware Esx1 4.1 nella versione Essential Plus.
- Una SAN VNXe3100 di EMC2, completamente ridondata, essendo dotata di due controller (Storage Processor), due alimentatori e sette schede di rete per controller. Otto delle 14 schede di rete sono dedicate alla parte iSCSI di comunicazione con gli Host Esx, quattro sono dedicate alla comunicazione CISF (FileServer) e due sono dedicate al management. La parte di storage è composta da 17 dischi da 600 Gb 15.000 giri di tipo SAS, di cui 16 per i dati e uno di Hot Spare. I 16 dischi dedicati ai dati sono suddivisi in due distinti Raid 5 formati da cinque dischi cadauno e un Raid 10 formati da sei dischi, per un totale di circa 5,8 TB. Ambiente virtuale VMWare.
- adeguate infrastrutture di rete (cablaggio, switch)
- dispositivo di backup NAS
- collegamento a Internet in fibra ottica protetto da firewall Fortigate 80C

TM metterà a disposizione, su questa infrastruttura, il o i server virtuali necessari con sistema operativo Windows Server 2012 R2 o Windows Server 2008 R2. Dispone inoltre già di apposito server Windows Server 2008 R2 con SQL Server 2012, che serve anche il gestionale contabile TeamSystem Gamma Enterprise.

I PC client sui quali il software andrà installata dispongono di sistema operativo Windows 7 o Windows 8.1.

7. Tempi di esecuzione e organizzazione della fornitura

Dalla data della sottoscrizione del contratto, il software e l'hardware oggetto della presente gara devono essere pronti all'utilizzo entro e non oltre 90 (novanta) giorni. Questo comprende in particolare la formazione adeguata degli utenti, il travaso di tutti i dati dal precedente sistema (vedi pag. 75) e la completa funzionalità di tutte le interfacce e personalizzazioni necessarie, nonché un adeguata fase di test.

Il fornitore deve presentare un dettagliato programma dei lavori secondo il modello allegato, che deve comprendere le seguenti richieste minime:

Richieste per il programma lavori

Descrizione	Note
Consegna dell'intera fornitura entro e non oltre 90 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto	
Fasi contenute:	
<ul style="list-style-type: none">- Analisi richieste TM- Ordine e fornitura hardware- Analisi travaso dati- Prove travaso dati- Travaso definitivo dati- Analisi eventuali personalizzazioni- Realizzazione personalizzazioni- Prove e rilascio personalizzazioni- Analisi interfacce- Realizzazione interfacce- Prove e rilascio interfacce- Verifica e approntamento infrastruttura hardware- Montaggio e prove hardware (in particolare degli armadietti)- Formazione generica personale- Formazione specifica personale (per reparto)- Formazione specifica terzi (p.e. Aziende Partner)- Installazione software su server e client- Prova "dal vivo" con cliente e partner scelti- Sistemazione ultimi errori e problemi- Fase di accompagnamento e verifica dopo la consegna	
Da indicare per ogni fase	
<ul style="list-style-type: none">- Nome del responsabile del fornitore e risorse impiegate- Inizio, fine e durata della fase- Fasi da completare prima della fase attuale.	
<ul style="list-style-type: none">- Nome del responsabile progetto	

Il piano deve contenere una riserva di tempo ragionevole per consentire il completamento del progetto in tempo utile anche in presenza di imprevisti. TM è disposta alla chiusura temporanea dell'impianto per consentire un'agevole montaggio soprattutto dell'hardware.

8. Allegati

- Allegato A "Ubicazione hardware"
- Allegato B "Pianta piano terra"
- Allegato C "Pianta primo piano interrato".
- Allegato D "Servizi con gestione controllo accessi"

Merano, 07 agosto 2015

Il RUP
dott.ssa Adelheid Stifter