



Ordine del Giorno del 16/02/2007

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N° 7

Deliberazione n° 18 del 16.02.2007

**OGGETTO DELLA PROPOSTA**

**PROCEDURA DI GESTIONE DEGLI INTROITI E DELLE MULTE:  
AGGIORNAMENTO MEDIANTE ACQUISTO DELLA RELASE  
"TELEMACO".**

Art. 221 D.Lgs. 163/2006?  
art. 1 lett. e)

Prot. n° 2856 /DA

Taranto, lì 16/02/2007

Egr. Sig.  
PRESIDENTE  
S E D E

e, p.c. Egr. Sig.  
DIRETTORE GENERALE  
S E D E

**OGGETTO: Adeguamento procedura introiti.**

Si fa seguito a quanto già brevemente esposto verbalmente per rappresentarLe l'attuale inadeguatezza delle procedure software in dotazione all'Ufficio vendite aziendale, utilizzate per gestire tutte le attività espletate nel medesimo ufficio, tra le quali, l'emissione degli abbonamenti su tessere a microchip, la gestione dei rapporti con i rivenditori di abbonamenti, la gestione delle sanzioni.

La procedura informatica attualmente utilizzata dall'Ufficio Vendite fu installata nel 1995, a seguito dell'espletamento di un appalto-concorso aggiudicato alla Pluservice s.r.l.. La stessa procedura è stata utilizzata efficacemente per quasi dodici anni, consentendo all'Ufficio Vendite di gestire le diverse problematiche derivanti da un così elevato numero di rivenditori convenzionati con l'Azienda e di utenti.

Tuttavia, già da alcuni anni, la procedura risulta non più pienamente rispondente alle esigenze dell'Ufficio, essendo divenuta, col passare del tempo, obsoleta. La Società Pluservice, come peraltro già avvenuto per tutte le altre procedure utilizzate dall'AMAT, ha riscritto il programma degli Introiti, adeguandolo alle mutate esigenze delle aziende utilizzatrici ed al nuovo ambiente operativo "Windows XP". La stessa Società ha invitato in più occasioni l'AMAT, come peraltro già fatto per le altre procedure (da ultimo, quella utilizzata dall'Area Esercizio), ad acquistarne la nuova versione, offrendo di decurtare dal prezzo della nuova release quanto a suo tempo pagato per l'acquisto della prima versione del programma "Introiti". Evidenziando che l'AMAT è oggi una delle pochissime aziende utilizzatrici delle procedure "Pluservice" a non aver adottato la nuova release del programma Introiti (denominata "Telemaco"), in più di un'occasione la società fornitrice ha comunicato di aver di fatto dismesso la precedente versione del programma introiti e di non essere più in grado di soddisfare eventuali richieste di interventi di manutenzione correttiva/adattativa/implementativa.

A ciò si aggiunga che il Responsabile dell'Unità Informatica, Dott. Ciro Russo, con nota prot. n° 18606, già in data 16/09/2004 (allegato n° 1) relazionò che, a seguito di un suo intervento teso alla risoluzione di un guasto ad uno dei personal computer utilizzati presso l'Ufficio Vendite, aveva constatato che la procedura utilizzata era divenuta ormai obsoleta.

Il guasto fu poi riparato con l'assemblaggio di parti di altri vecchi computer, ma non è con ciò cessato il pericolo che, di fronte ad un crash di una delle macchine adoperate per l'emissione degli abbonamenti, non si riesca ad utilizzare un altro personal computer con le caratteristiche previste per l'utilizzo della procedura attualmente adoperata dall'Ufficio Vendite.

Più di recente, e precisamente in data 26/01/2007 il Dott. Russo è dovuto nuovamente intervenire presso l'Ufficio Vendite per risolvere un'ulteriore anomalia nel funzionamento del server introlti. Come relazionato con propria nota prot. n° 2841 del 15/02/2007 (allegato n° 2), solo riducendo fortemente il numero dei record nel data-base dei biglietti e degli abbonamenti, il citato funzionario è riuscito a far riavviare il server. Resta tuttavia irrisolto il problema della vetustà del software che, a causa di ciò, non può essere installato sui nuovi elaboratori, predisposti per l'utilizzo dei nuovi sistemi operativi Windows Xp o Vista.

Si ritiene, pertanto, di dover proporre l'acquisto della nuova procedura che, oltre ad ovviare alle limitazioni ed ai rischi sopra menzionati, fornirebbe una serie di maggiori potenzialità rispetto a quella attualmente utilizzata, quali, a titolo di esempio:

- un maggior grado di interconnessione con le altre procedure, quali la contabilità, la gestione delle sanzioni, ecc.
- il trasferimento in tempo reale di tutte le operazioni al server aziendale, con velocizzazione delle transazioni ricorrenti, quali la registrazione in contabilità, l'elaborazione dei report giornalieri, settimanali e mensili degli incassi, ecc.
- la possibilità di affidare il servizio di acquisto di titoli di viaggio con prenotazione dei posti (come nel caso dei posti sulle motonavi) a più rivenditori con un collegamento via internet;
- la possibilità di utilizzare delle colonnette (totem) adibite a punti di informazione, di emissione dei biglietti e di rinnovo degli abbonamenti, da installare nei luoghi particolarmente frequentati (una richiesta in tal senso è pervenuta dal Comando della nuova base navale);
- la possibilità di dotare i verificatori di penne speciali che consentono di scannerizzare il testo dei verbali di infrazione all'atto della compilazione ed evitare, in tal modo, il lavoro di inserimento dei verbali al computer;

Poiché era stata già nel passato più volte rappresentata la necessità dell'adeguamento delle procedure dell'Ufficio Vendite, la Società Pluservice aveva già in

data 09/06/2003 fatto pervenire la propria offerta economica (Offerta\_2003\_175bis/LM) per la sostituzione di tutte le procedure attivate presso l'Ufficio Vendite (allegato n° 3). Appositamente interpellata, la Società Pluservice ha comunicato con propria e-mail dello scorso 6 febbraio (allegato n° 4) che l'offerta economica citata, per un totale di € 57'200,00 oltre I.V.A., resta tuttora valida, precisando di poter accogliere le richieste di decurtazione del corrispettivo previsto per l'elaborazione del progetto esecutivo (pari a € 7'500,00 oltre I.V.A.) e di ottenere una dilazione di pagamento di 24 mesi, con contestuale impegno da parte dell'AMAT di ridurre di almeno del 50% l'attuale esposizione debitoria verso la stessa Pluservice (oggi complessivamente pari a € 39'935,16).

A tale investimento è da aggiungere il costo di due nuove stampanti per l'emissione delle tessere (€ 1'850,00 cadauna circa, oltre a I.V.A.).

In una fase successiva sarà opportuno dotare almeno un numero ristretto di verificatori di titoli di viaggio dei palmari per la verifica del microchip degli abbonamenti, allo scopo di contrastare la possibilità di contraffazione dei tagliandi degli abbonamenti, oggi resa più facile dagli strumenti informatici disponibili per fasce sempre più estese di popolazione. Il prezzo di cinque di questi palmari, dotati di lettori di chip e del software di interfaccia con l'archivio degli abbonamenti dovrebbe aggirarsi, stando a quanto riferito dalla Società Pluservice, complessivamente intorno a € 10'000,00.

Allo stesso tempo si potrebbe sperimentare la redazione dei verbali da parte dei verificatori, come già illustrato in precedenza, attraverso le speciali penne-scanner, che consentirebbero di caricare in tempo reale i dati dei verbali in procedura, abbattendo considerevolmente le ore-uomo necessarie. L'investimento per tale nuova funzionalità sarebbe modesto, considerato che il prezzo delle penne speciali si aggira sui 500,00-600,00 Euro ciascuna e che, in ogni caso, la Società si è detta disponibile a far sperimentare gratuitamente le attrezzature per un congruo periodo.

Si precisa che le prestazioni previste nell'offerta già menzionata comprendono:

- ⇒ le licenze software "Telemaco";
- ⇒ il recupero ed il caricamento dei dati di base di tutte le annualità gestite dall'attuale programma;
- ⇒ la fornitura della nuova procedura del ciclo delle sanzioni (dal verbale redatto dal verificatore all'emissione degli atti esecutivi a carico dei trasgressori), con recupero di tutti i dati sin qui inseriti nella ormai inadeguata procedura creata ad hoc in Azienda circa 15 anni fa;
- ⇒ la parametrizzazione delle procedure "Telemaco" (esclusa la procedura "Verificatori");
- ⇒ la personalizzazione del modulo software per la gestione degli abbonamenti riservati ai nuclei familiari;
- ⇒ le giornate di formazione presso la sede AMAT;



Si allega alla presente la seguente documentazione in copia:

- 1) Nota inviata dal Capo Area Informatica del 16/09/2004, prot. n° 18606;
- 2) Nota inviata dal Capo Area Informatica del 15/02/2007, prot. n° 2841;
- 3) Offerta economica della Pluservice del 09/06/2003 (Offerta 2003\_175bis/LM);
- 4) E-mail inviata dalla Pluservice in data 06/02/2007;
- 5) Nota inviata dalla Pluservice in data 14/10/2003, prot. n° 14798;
- 6) Nota inviata dalla Pluservice in data 29/06/2004, prot. n° 13285;
- 7) Nota inviata dalla Pluservice in data 06/04/2005, prot. n° 7173;
- 8) E-mail inviata dalla Pluservice in data 31/03/2005;
- 9) Nota inviata dalla Pluservice in data 01/07/2005, prot. n° 14591.

Nel restare a disposizione per ogni chiarimento, si porgono distinti saluti.

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
(Dott. Pietro Corallo)



**O.d.G. del 16/02/2007**

**PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N°**

**Deliberazione n° 18/2007**

**del 16/02/2007**

**OGGETTO DELLA PROPOSTA**

**ACQUISTO NUOVA VERSIONE DELLA PROCEDURA INFORMATICA DI GESTIONE DELL'UFFICIO VENDITE E DEL CICLO DELLE SANZIONI.**

Ufficio proponente:

Direttore Amministrativo



**ALLEGATI/NOTE:**

Relazione del Direttore Amministrativo datata 16/02/2007, prot. n° 2856/DA, corredata dai seguenti allegati:

- 1) Nota inviata dal Capo Area Informatica del 16/09/2004, prot. n° 18606;
- 2) Nota inviata dal Capo Area Informatica del 15/02/2007, prot. n° 2841;
- 3) Offerta economica della Pluservice del 09/06/2003 (Offerta 2003\_175bis/LM);
- 4) E-mail inviata dalla Pluservice in data 06/02/2007;
- 5) Nota inviata dalla Pluservice in data 14/10/2003, prot. n° 14798;
- 6) Nota inviata dalla Pluservice in data 29/06/2004, prot. n° 13285;
- 7) Nota inviata dalla Pluservice in data 06/04/2005, prot. n° 7173;
- 8) E-mail inviata dalla Pluservice in data 31/03/2005;
- 9) Nota inviata dalla Pluservice in data 01/07/2005, prot. n° 14591.

Il Direttore Generale, d'intesa con il Direttore Amministrativo, riferisce e propone quanto segue:

Corre l'obbligo di rappresentare l'attuale inadeguatezza delle procedure software in dotazione all'Ufficio vendite aziendale, utilizzate per gestire tutte le attività espletate nel medesimo ufficio, tra le quali, l'emissione degli abbonamenti su tessere a microchip, la gestione dei rapporti con i rivenditori di abbonamenti, la gestione delle sanzioni.

La procedura informatica attualmente utilizzata dall'Ufficio Vendite fu installata nel 1995, a seguito dell'espletamento di un appalto-concorso aggiudicato alla Pluservice s.r.l.. La stessa procedura è stata utilizzata efficacemente per quasi dodici anni, consentendo all'Ufficio Vendite di gestire le diverse problematiche derivanti da un così elevato numero di rivenditori convenzionati con l'Azienda e di utenti.

Tuttavia, già da alcuni anni, la procedura risulta non più pienamente rispondente alle esigenze dell'Ufficio, essendo divenuta, col passare del tempo, obsoleta. La Società Pluservice,



come peraltro già avvenuto per tutte le altre procedure utilizzate dall'AMAT, ha riscritto il programma degli introiti, adeguandolo alle mutate esigenze delle aziende utilizzatrici ed al nuovo ambiente operativo "Windows XP". La stessa Società ha invitato in più occasioni l'AMAT, come peraltro già fatto per le altre procedure (da ultimo, quella utilizzata dall'Area Esercizio), ad acquistarne la nuova versione, offrendo di decurtare dal prezzo della nuova release quanto a suo tempo pagato per l'acquisto della prima versione del programma "Introiti". Evidenziando che l'AMAT è oggi una delle pochissime aziende utilizzatrici delle procedure "Pluservice" a non aver adottato la nuova release del programma introiti (denominata "Telemaco"), in più di un'occasione la società fornitrice ha comunicato di aver di fatto dismesso la precedente versione del programma introiti e di non essere più in grado di soddisfare eventuali richieste di interventi di manutenzione correttiva/adattativa/implementativa.

A ciò si aggiunga che il Responsabile dell'Unità Informatica, Dott. Ciro Russo, con nota prot. n° 18606, già in data 16/09/2004 (allegato n° 1) relazionò che, a seguito di un suo intervento teso alla risoluzione di un guasto ad uno dei personal computer utilizzati presso l'Ufficio Vendite, aveva constatato che la procedura utilizzata era divenuta ormai obsoleta.

Il guasto fu poi riparato con l'assemblaggio di parti di altri vecchi computer, ma non è con ciò cessato il pericolo che, di fronte ad un crash di una delle macchine adoperate per l'emissione degli abbonamenti, non si riesca ad utilizzare un altro personal computer con le caratteristiche previste per l'utilizzo della procedura attualmente adoperata dall'Ufficio Vendite.

Più di recente, e precisamente in data 26/01/2007 il Dott. Russo è dovuto nuovamente intervenire presso l'Ufficio Vendite per risolvere un'ulteriore anomalia nel funzionamento del server introiti. Come relazionato con propria nota prot. n° 2841 del 15/02/2007 (allegato n° 2), solo riducendo fortemente il numero dei record nel data-base dei biglietti e degli abbonamenti, il citato funzionario è riuscito a far riavviare il server. Resta tuttavia irrisolto il problema della vetustà del software che, a causa di ciò, non può essere installato sui nuovi elaboratori, predisposti per l'utilizzo dei nuovi sistemi operativi Windows Xp o Vista.

Si ritiene, pertanto, di dover proporre l'acquisto della nuova procedura che, oltre ad ovviare alle limitazioni ed ai rischi sopra menzionati, fornirebbe una serie di maggiori potenzialità rispetto a quella attualmente utilizzata, quali, a titolo di esempio:

- un maggior grado di interconnessione con le altre procedure, quali la contabilità, la gestione delle sanzioni, ecc.
- il trasferimento in tempo reale di tutte le operazioni al server aziendale, con velocizzazione delle transazioni ricorrenti, quali la registrazione in contabilità, l'elaborazione dei report giornalieri, settimanali e mensili degli incassi, ecc.
- la possibilità di affidare il servizio di acquisto di titoli di viaggio con prenotazione dei posti (come nel caso dei posti sulle motonavi) a più rivenditori con un collegamento via internet;
- la possibilità di utilizzare delle colonnette (totem) adibite a punti di informazione, di emissione dei biglietti e di rinnovo degli abbonamenti, da installare nei luoghi particolarmente frequentati (una richiesta in tal senso è pervenuta dal Comando della nuova base navale);
- la possibilità di dotare i verificatori di penne speciali che consentono di scannerizzare il testo dei verbali di infrazione all'atto della compilazione ed evitare, in tal modo, il lavoro di inserimento dei verbali al computer;



Poiché era stata già nel passato più volte rappresentata la necessità dell'adeguamento delle procedure dell'Ufficio Vendite, la Società Pluservice aveva già in data 09/06/2003 fatto pervenire la propria offerta economica (Offerta\_2003\_175bis/LM) per la sostituzione di tutte le procedure attivate presso l'Ufficio Vendite (allegato n° 3). Appositamente interpellata, la Società Pluservice ha comunicato con propria e-mail dello scorso 6 febbraio (allegato n° 4) che l'offerta economica citata, per un totale di € 57'200,00 oltre I.V.A., resta tuttora valida, precisando di poter accogliere le richieste di decurtazione del corrispettivo previsto per l'elaborazione del progetto esecutivo (pari a € 7'500,00 oltre I.V.A.) e di ottenere una dilazione di pagamento di 24 mesi, con contestuale impegno da parte dell'AMAT di ridurre di almeno del 50% l'attuale esposizione debitoria verso la stessa Pluservice (oggi complessivamente pari a € 39'935,16).

A tale investimento è da aggiungere il costo di due nuove stampanti per l'emissione delle tessere (€ 1'850,00 cadauna circa, oltre a I.V.A.).

In una fase successiva sarà opportuno dotare almeno un numero ristretto di verificatori di titoli di viaggio dei palmari per la verifica del microchip degli abbonamenti, allo scopo di contrastare la possibilità di contraffazione dei tagliandi degli abbonamenti, oggi resa più facile dagli strumenti informatici disponibili per fasce sempre più estese di popolazione. Il prezzo di cinque di questi palmari, dotati di lettori di chip e del software di interfaccia con l'archivio degli abbonamenti dovrebbe aggirarsi, stando a quanto riferito dalla Società Pluservice, complessivamente intorno a € 10'000,00.

Allo stesso tempo si potrebbe sperimentare la redazione dei verbali da parte dei verificatori, come già illustrato in precedenza, attraverso le speciali penne-scanner, che consentirebbero di caricare in tempo reale i dati dei verbali in procedura, abbattendo considerevolmente le ore-uomo necessarie. L'investimento per tale nuova funzionalità sarebbe modesto, considerato che il prezzo delle penne speciali si aggira sui 500,00-600,00 Euro ciascuna e che, in ogni caso, la Società si è detta disponibile a far sperimentare gratuitamente le attrezzature per un congruo periodo.

Si precisa che le prestazioni previste nell'offerta già menzionata comprendono:

- le licenze software "Telemaco";
- il recupero ed il caricamento dei dati di base di tutte le annualità gestite dall'attuale programma;
- la fornitura della nuova procedura del ciclo delle sanzioni (dal verbale redatto dal verificatore all'emissione degli atti esecutivi a carico dei trasgressori), con recupero di tutti i dati sin qui inseriti nella ormai inadeguata procedura creata ad hoc in Azienda circa 15 anni fa;
- la parametrizzazione delle procedura "Telemaco" (esclusa la procedura "Verificatori");
- la personalizzazione del modulo software per la gestione degli abbonamenti riservati ai nuclei familiari;
- le giornate di formazione presso la sede AMAT;

Considerata l'opportunità di conservare l'interconnessione delle procedure software aziendali, attualmente consentita dall'unicità della società fornitrice di software, si propone l'acquisto della procedura "Telemaco" realizzata dalla Società Pluservice s.r.l. con sede in Senigallia, in applicazione dell'art. 57, punto 2, lettera b) e dell'art. 57, punto 3, lettera b) del D.Lgs. 12/04/2006, n° 163 ("Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/Ce").

Il Direttore Amministrativo

Il Direttore Generale

**IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

- vista la proposta;
- visto lo Statuto della Società;
- visti gli atti;
- a voti \_\_\_\_\_;

**D E L I B E R A**

1. Di procedere, stante l'urgenza ed i rischi evidenziati nella relazione che precede, all'acquisto della procedura "Telemaco" dalla Società Pluservice s.r.l. di Senigallia ricorrendo i presupposti del punto 2), lettera b) e del punto 3, lettera b) dell'art. 57 D.Lgs. 12/04/2006, n° 163 ("Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/Ce").
2. Di prendere atto delle condizioni economiche riportate in premessa, delegando il Presidente a negoziare nel dettaglio i termini e le condizioni di fornitura.



|                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Data in arrivo n° 1000 |                          |
| 16 SET. 2004           |                          |
| PR                     | PRESIDENTE               |
| VP                     | VICE PRESIDENTE          |
| DI                     | DIRETTORE                |
| DA                     | DIRIGENTE AMMINISTRATIVO |
| DT                     | DIRIGENTE TECNICO        |
| DC                     | CONTABILITÀ/BILANCIO     |
| SA                     | CONTABILITÀ ALIARI       |
| SI                     | SISTEMI                  |
| SE                     | SERVIZIO MOVIMENTO       |
| SM                     | SERVIZIO SINISTRI        |
| ST                     | STAMPATI                 |
| TR                     | TRAFICO                  |
| TE                     | TELEFONIA                |
| TA                     | TACCHERIA                |

Taranto, li \_\_\_\_\_

Corrispondenza interna prot. n. \_\_\_\_\_

AI Sig. PRESIDENTE

AI DIRETTORE

AI DIRIGENTE AMMINISTRATIVO

SEDE

*Autentico*  
*20/9*

**OGGETTO : Problematiche Ufficio Prodotti del Traffico.**

In data 7/7/2004 sono stato contattato dall'Ufficio Prodotti del Traffico nella persona del Sig. Sagliocca per un problema relativo ad uno dei Personal Computer adibiti alla emissione tessere (emetteva un suono continuo dall'altoparlante); dopo una verifica effettuata in loco in data 8/7/2004, ho rimosso il difetto sostituendo il mouse con uno nuovo.

Con l'occasione, ho provveduto ad attrezzare un altro Personal Computer in dotazione all'ufficio, utilizzando dei componenti di scorta, per avere disponibile una postazione di riserva già pronta per subentrare in caso di problemi bloccanti; nonostante vari tentativi, anche con il supporto telefonico della Pluservice, non è stato possibile, pur funzionando correttamente le periferiche, far colloquiare la procedura per la stampa delle tessere con la scheda di acquisizione delle foto. Il responsabile tecnico della Pluservice, Sig. Morellini, mi ha inviato alcune note da lui redatte relative alla configurazione Hardware/Software da noi utilizzata, ma ha comunque precisato che la stessa è ormai obsoleta e non è più supportata dalla stessa Pluservice in quanto è stata sostituita dalla nuova procedura TELEMACO.

Ho valutato come soluzione l'acquisto di nuovi Personal Computer, invitando il Capo Ufficio, Sig. Onorato, a formulare richiesta in merito; tuttavia, interpellata la Pluservice per avere le specifiche tecniche, mi è stato risposto che la procedura Introiti in nostro possesso non è compatibile con i nuovi modelli di Personal Computer e relativo Sistema Operativo facendo presente che già dallo scorso anno era stata data all'A.M.A.T. S.p.A. comunicazione della cessazione dell'assistenza telefonica e manutenzione della Procedura Introiti, che è stata sostituita da Telemaco.

In seguito a quanto su esposto, faccio presente che la Procedura Telemaco è stata visionata in occasione della trasferta del 6 e 7 Maggio/2003, nella quale erano presenti, oltre al sottoscritto, l'Arch. Boschetti, il Dott. Carallo e il Sig. Sagliocca, per conto dell'Ufficio Prodotti del Traffico. In questa circostanza si è preso atto della validità della procedura, dei miglioramenti apportati rispetto a quella attuale e soprattutto delle nuove funzionalità, che consentirebbero all'Azienda di offrire un servizio ancora migliore e più efficiente agli utenti attuali e potenziali.

Distinti saluti

Il Responsabile Unità Informatica  
(Dn. *Ciro Russo*)

*[Firma]*



|       |                           |                                     |
|-------|---------------------------|-------------------------------------|
| P     | -Presidente               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| DG    | -Direttore Generale       | <input checked="" type="checkbox"/> |
| DA    | -Direttore Amministrativo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| DT    | -Direttore Tecnico        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| US    | -Segreteria Generale      | <input type="checkbox"/>            |
| UAG   | -Affari Gen./P.R./Sistemi | <input type="checkbox"/>            |
| UA    | -Acquisti/Contratti       | <input checked="" type="checkbox"/> |
| UC    | -Contabilità/Bilancio     | <input type="checkbox"/>            |
| UE    | -Esercizio/Movimento      | <input type="checkbox"/>            |
| U     | -Informatica              | <input type="checkbox"/>            |
| UP    | -Personale/Retribuzioni   | <input type="checkbox"/>            |
| UT    | -Tecnico                  | <input type="checkbox"/>            |
| uf.PT | -Prodotti Traffico        | <input type="checkbox"/>            |
| uf.RG | -Ragioneria/Economato     | <input type="checkbox"/>            |
| STQ   | -Staff Qualità            | <input type="checkbox"/>            |

Taranto, li \_\_\_\_\_

Corrispondenza interna prot. n. \_\_\_\_\_

Al Sig. PRESIDENTE

Al DIRETTORE

Al DIRIGENTE AMMINISTRATIVO \_\_\_\_\_

SEDE

**OGGETTO : Problemi Ufficio Prodotti del Traffico.**

In data 26/1/2007 sono stato contattato dall'Ufficio Prodotti del Traffico nella persona del Sig. Sagliocca per una segnalazione di errore durante lo scarico giornaliero dei dati sul Server Introiti. Nella stessa giornata mi sono recato presso l'ufficio per individuare la causa dell'anomalia; dopo varie prove ho verificato che l'errore era causato dalla dimensione eccessiva del database contenente le movimentazioni dei biglietti ed abbonamenti; dopo aver effettuato una riduzione delle dimensioni del database, eliminando i movimenti dell'anno 2005, l'anomalia era ancora presente, quindi ho sospeso le operazioni per riprenderle il giorno successivo. In data 29/01/2007 sono ritornato presso l'U.P.T. ed ho eliminato dal database (copia) un mese per volta, verificando ad ogni passaggio la persistenza dell'anomalia mediante l'elaborazione dello scarico giornaliero del 26/01; il problema si è risolto solamente eliminando dal database tutte le movimentazioni sino al mese di maggio 2006. Premesso che non trovo una spiegazione logica per cui, per inserire circa un centinaio di movimenti ne ho dovuto eliminare quasi 50.000, e considerato che la Pluservice S.r.l. ha cessato l'assistenza sulla Procedura Introiti dal 1 luglio 2004 e che, con mia comunicazione del 16/09/2004 prot. 18606, avevo evidenziato l'impossibilità di aggiornare le postazioni adibite alla emissione delle tessere di abbonamento (che ormai operano da quasi 10 anni) in quanto il software installato non è compatibile con i nuovi Personal Computer e con le nuove versioni di Windows e pertanto, in caso di problemi hardware, rischieremmo di dover ridurre o, nel peggiore dei casi, di interrompere il servizio, ritengo mio dovere proporre alle S.V. di prendere in considerazione l'aggiornamento della Procedura Introiti con la Procedura Telemaco, che la sostituisce, con l'aggiunta di nuove funzionalità e, soprattutto, con una integrazione maggiore con la Procedura Movimento e con la Procedura Contabile (Oceano).

Distinti saluti

Il Responsabile Unità Informatica

(Dr. *Ciro Russo*)

ALLEGATO N° 4

**Dott. Pietro Carallo**

---

**Da:** Laura Malatesta [l.malatesta@pluservice.net]

**Inviato:** martedì 6 febbraio 2007 11.11

**A:** CARALLO@AMAT.TA.IT

**Oggetto:** Procedura Telemaco : nostra offerta n.2003\_175bis del 09.06.2003

**Priorità:** Alta

Buongiorno,

faccio seguito alla Sua telefonata di ieri per comunicarLe che mi sono confrontata con Fanesi in merito alla nostra offerta e Le comunico quanto segue :

premesso il Vostro impegno nell'effettuare, entro breve, il pagamento di almeno € 20.000,00 sullo scaduto attuale di € 39.935,16 per quanto riguarda l'offerta di Telemaco Le confermo la nostra disponibilità a concluderVi una dilazione di pagamento di 24 mesi sull'importo di € 49.700,00 oltre IVA (questo sarebbe l'importo tolto il progetto esecutivo) mentre l'incremento del canone di manutenzione di € 4.000,00 avrà decorrenza dal 01.01.2008 e seguirà la fatturazione del canone di manutenzione già in essere.

Per quanto riguarda l'hardware Le confermo che dovete cambiare solo le stampanti per le tessere mentre quelle che già utilizzate per gli abbonamenti vanno bene.

Spero che la nostra proposta risponda alle Vostre aspettative, resto comunque a Sua disposizione per ogni chiarimento in merito.

Cordiali saluti.

Laura Malatesta

---

**Dott.ssa Laura Malatesta**

**Area Manager**

**Pluservice srl**

S.S.Adriatica Sud 228/d

Marzocca di Senigallia (AN)

Tel. +39 71 799961

Fax + 39 71 7999680

[l.malatesta@pluservice.net](mailto:l.malatesta@pluservice.net)

[www.pluservice.net](http://www.pluservice.net)

---

15/02/2007

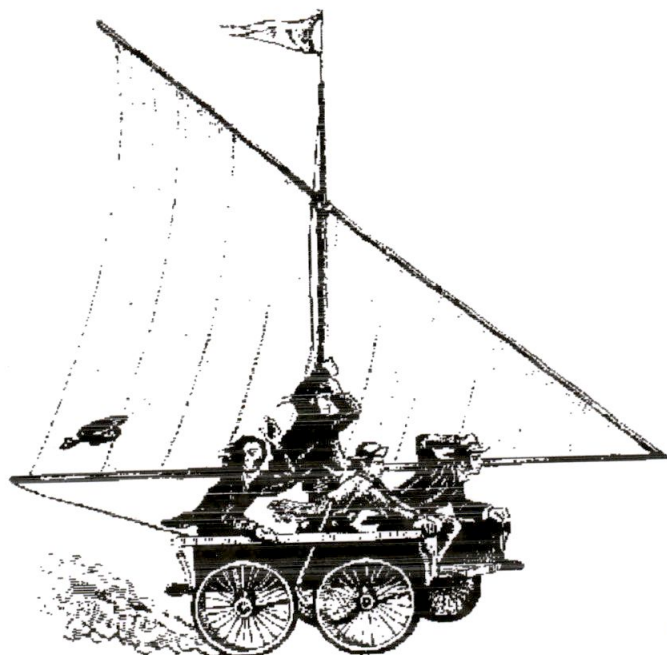


COPIA

# PLUService

SOLUZIONI INTEGRATE PER L'AUTOMAZIONE  
DELLE AZIENDE DI AUTOSERVIZI

ALLEGATO AL 3



## OFFERTA ECONOMICA

TELEMACO  
PER

**AMAT TA**

**Offerta 2003\_175bis/LM**



Senigallia 16 Giugno 2003

Spett.le

AMAT TA  
Via Cesare Battisti  
TARANTO

Alla c.a. Arch. Carlo Boschetti

Inviata tramite corriere TNT Traco

Anticipata tramite e-mail a [ciro.russo@amat.ta.it](mailto:ciro.russo@amat.ta.it)

**Oggetto:** Offerta per la fornitura di un sistema software per la gestione, il controllo e l'emissione di titoli di viaggio

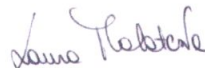
Egregio Architetto,

facciamo seguito al gradito incontro con il Dott. Russo presso ns. sede in data 06/06/2003 per sottoporVi la ns. migliore offerta per il nuovo sistema di gestione dei titoli di viaggio Telemaco nella quale abbiamo dettagliato meglio la voce "Implementazione impianto e parametrizzazione del sistema" e corretto lo sconto incondizionato che Vi sarà applicato.  
Vogliamo inoltre precisare che, per quanto riguarda il costo giornaliero delle giornate di intervento presso Vs. sede abbiamo applicato la stessa tariffa indicata nella ns. offerta per la procedura Movimento, € 500,00 oltre IVA + spese vive.

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

**PLUSERVICE S.r.l.**

Dott.ssa Laura Malatesta  
Responsabile Servizio Clienti



Pluservice s.r.l.

60017 Marzocca di Senigallia - ANCONA - S.S. Adriatica Sud 228/d - Tel. (071) 79.996.1 r.a. - Fax (071) 79.996.80  
<http://www.pluservice.net> e-mail: [pluservice@pluservice.net](mailto:pluservice@pluservice.net)

S.Q. Rev 06 del 21/05/03

## INDICE

|          |                                                                      |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>PRESENTAZIONE DEL PROGETTO.....</b>                               | <b>5</b>  |
| 1.1      | OBIETTIVI DEL SISTEMA .....                                          | 5         |
| 1.2      | OPPORTUNITÀ.....                                                     | 6         |
| <b>2</b> | <b>I MODULI DI TELEMACO.....</b>                                     | <b>7</b>  |
| 1.1      | MODULO GESTIONALE .....                                              | 8         |
| 2.1      | MODULO TESSERE .....                                                 | 8         |
| 2.2      | MODULO EMISSIONE.....                                                | 9         |
| 2.3      | MODULO DISTRIBUZIONE .....                                           | 9         |
| 2.4      | MODULO VERIFICATORI.....                                             | 9         |
| 2.5      | MODULO ORARI.....                                                    | 10        |
| 2.6      | MODULO PRENOTAZIONI.....                                             | 10        |
| <b>3</b> | <b>IL MODULO GESTIONALE.....</b>                                     | <b>11</b> |
| 3.1      | ACCESSO AL SISTEMA .....                                             | 11        |
| 3.2      | CONSUNTIVAZIONE E CONTROLLO .....                                    | 11        |
| <b>4</b> | <b>IL MODULO TESSERE.....</b>                                        | <b>12</b> |
| 4.1      | FUNZIONALITÀ PRINCIPALI.....                                         | 12        |
| 4.2      | STAMPA SU BADGE.....                                                 | 12        |
| 4.3      | TESSERE .....                                                        | 13        |
| <b>5</b> | <b>IL MODULO EMISSIONE .....</b>                                     | <b>14</b> |
| 5.1      | PRESENTAZIONE.....                                                   | 14        |
| 5.2      | SICUREZZA DEI DATI .....                                             | 14        |
| 5.3      | ACCESSO AL SISTEMA.....                                              | 15        |
| 5.4      | FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA .....                                       | 15        |
| <b>6</b> | <b>IL MODULO DISTRIBUZIONE .....</b>                                 | <b>17</b> |
| 6.1      | SCHEMA DEI FLUSSI GESTITI DAL SISTEMA DISTRIBUZIONE .....            | 18        |
| <b>7</b> | <b>IL MODULO VERIFICATORI .....</b>                                  | <b>19</b> |
| 7.1      | FUNZIONALITÀ PRINCIPALI.....                                         | 19        |
| <b>8</b> | <b>OFFERTA ECONOMICA – SPECIFICAZIONE DELLE VOCI DI OFFERTA.....</b> | <b>21</b> |
| 8.1      | PROGETTO ESECUTIVO.....                                              | 21        |
| 8.2      | LICENZE SERVER.....                                                  | 22        |
| 8.3      | LICENZE CLIENT .....                                                 | 22        |
| 8.4      | GARANZIA .....                                                       | 22        |
| 8.5      | INSTALLAZIONE SOFTWARE.....                                          | 22        |
| 8.6      | RECUPERO, CONVERSIONE E/O CARICAMENTO DATI DI BASE .....             | 22        |
| 8.7      | IMPLEMENTAZIONE IMPIANTO.....                                        | 22        |
| 8.8      | AVVIAMENTO.....                                                      | 23        |
| 8.9      | MANUTENZIONE SOFTWARE.....                                           | 23        |
| 8.10     | ASSISTENZA .....                                                     | 24        |
| 8.11     | COLLAUDO.....                                                        | 24        |
| 8.12     | REFERENZIABILITÀ .....                                               | 24        |



|      |                                                 |    |
|------|-------------------------------------------------|----|
| 8.13 | RISERVATEZZA.....                               | 24 |
| 9    | CARATTERISTICHE GENERALI E TECNICHE.....        | 25 |
| 10   | PREREQUISITI.....                               | 27 |
| 11   | COSTI E TEMPI DI CONSEGNA.....                  | 28 |
| 11.1 | PROGETTO ESECUTIVO.....                         | 28 |
| 11.2 | COSTO APPLICATIVI – MANUTENZIONE – SERVIZI..... | 29 |
| 11.3 | SERVIZI DI AVVIAMENTO PLUSERVICE.....           | 29 |
| 11.4 | INCREMENTO CANONE ANNUO DI MANUTENZIONE.....    | 29 |
| 11.5 | RIEPILOGO PROPOSTA COMMERCIALE.....             | 30 |
| 5    | CONDIZIONI DI FORNITURA .....                   | 31 |
| 6    | ALLEGATI .....                                  | 32 |

## 1 PRESENTAZIONE DEL PROGETTO

Telemaco è un innovativo sistema software ad implementazione modulare per la gestione della vendita di titoli di viaggio, l'analisi, il controllo e la consuntivazione degli introiti ricavati dalla vendita.

Telemaco offre alle aziende che vogliono un approccio globale con il cliente una soluzione basata sulle ultime evoluzioni tecnologiche.

E' Basato sull'utilizzo di periferiche di vendita informatizzate, con caratteristiche e funzionalità differenti, ma con una base dati comune tale da permettere un flusso informativo univoco tra Azienda e Rete di Vendita

Questo significa che le informazioni sono condivise e mai duplicate con evidente ottimizzazione di tempi e di costi. I dati infatti sono archiviati in un Data Base condiviso dalle diverse stazioni di lavoro debitamente abilitate, le quali vi possono accedere in qualunque momento con livelli di "security" diversi ed accedere alle seguenti macro funzionalità:

- Emissioni e rinnovo titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti)
- Emissione di titoli con prenotazione
- Informazioni orari alla clientela
- Gestione del tesseramento e della bigliettazione tramite badge contact less (Standard ISO 14443 A/B)
- Gestione della distribuzione dei titoli prevalorizzati
- Informazioni orarie
- Pagamento delle sanzioni amministrative
- Controllo, consuntivazione e contabilizzazione della vendita, anche in presenza di integrazioni e/o pool tra vettori
- Statistiche e reportistica

Telemaco permette l'introduzione di nuove politiche tariffarie a supporto di servizi innovativi, modulate anche in funzione del profilo del singolo cliente.

Telemaco gestisce la vendita di servizi gestiti in **Pool**, o servizi **integrati** tra più Vettori, fornendo la ripartizione automatica dei ricavi in funzione di variabili prestabilite e/o in funzione della reale fruizione del servizio.

Per i **Consorzi** Telemaco offre la possibilità di monitorare i ricavi di competenza dei singoli consorziati, sia sotto il profilo statistico che sotto quello contabile. Un sistema completamente trasparente che permette ad ogni Vettore la gestione e la visualizzazione dei criteri del Clearing.

Gestisce forme di pagamento diversificate, come ad esempio l'addebito nel conto corrente del cliente, in aggiunta a pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito.

### 1.1 Obiettivi del sistema

#### Orientati all'utenza

- Migliorare l'accesso e la **fruizione dei servizi** offerti dall'azienda al cliente.
- Accedere alle informazioni con facilità e comodità
- Acquistare i servizi offerti in maniera semplice e veloce

#### Orientati all'azienda

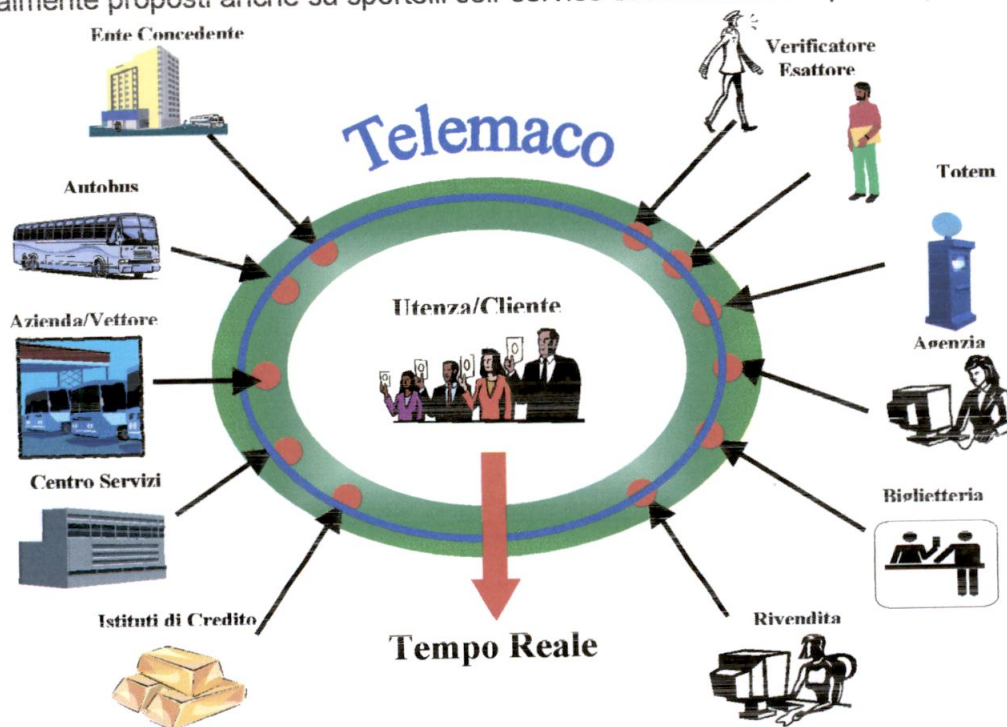


- Migliorare la qualità del servizio trasporto ottimizzando ed ampliando la rete di distribuzione
- Elaborare statistiche per fornire indicatori precisi sulla mobilità
- Migliorare la gestione del servizio trasporto attraverso una conoscenza precisa delle modalità d'uso e dei comportamenti della clientela
- Accedere ad uno standard di qualità Vision2000, basato sulla **tracciabilità** di tutte le operazioni effettuate e sulla visibilità dei dati aziendali in tempo reale.
- Avviare **azioni di marketing** per l'utenza turistica ed occasionale proponendo più servizi integrati.
- Avviare l'introduzione di tariffe integrate, che consentano l'utilizzo di differenti servizi presenti sul territorio con un titolo di viaggio omogeneo.
- Pianificare l'uso dei servizi sulle reali necessità degli utenti.

## 1.2 Opportunità

Il nuovo sistema di bigliettazione ha caratteristiche di flessibilità e compatibilità tali da permettere l'introduzione di **nuove politiche tariffarie** a supporto di servizi di vario genere, anche in un'ottica di **multivettorialità**.

Il sistema permette **forme di pagamento diversificate**. Infatti accanto al bancomat o alla carta di credito, l'utente potrà effettuare gli acquisti tramite addebito nel proprio conto corrente bancario. In tal senso egli avrà un **accesso privilegiato nella fruizione dei servizi**, eventualmente proposti anche su sportelli self-service costantemente aperti al pubblico.





## 2 I MODULI DI TELEMACO

Telemaco è un sistema composto da moduli software integrati, ognuno dei quali assolve a specifiche funzionalità per la gestione, controllo e consuntivazione della vendita di titoli di viaggio.

I singoli moduli utilizzano la stessa base dati assolvendo a specifiche problematiche aziendali, ed offrendo la possibilità se interamente installati, di gestire con una unica applicazione composta da maschere specializzate tutte le necessità aziendali in tema di bigliettazione.

Il **MODULO GESTIONALE** è quello a cui accede il Vettore, per assolvere alle varie operazioni di impostazione, controllo e consuntivazione, nonché per la gestione della distribuzione dei titoli di viaggio cartacei. Il sistema gestionale si compone di aree specifiche per la gestione delle singole problematiche di cui sopra.

Il **MODULO TESSERE** gestisce la problematica del tesseramento dell'utenza, dall'acquisizione dei dati anagrafici fino all'emissione e stampa della tessera, con particolare riguardo alle tessere Contact Less Standard ISO14443.

Al **MODULO EMISSIONE** accede la rete vendita, per l'emissione di titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti), le operazioni relative (annulli, rimborsi...). Il modulo emissione può avere una interfaccia standard Windows, tipicamente utilizzata dagli operatori di biglietteria, o una interfaccia touch screen rivolta all'utilizzatore finale.

Il **MODULO DISTRIBUZIONE** gestisce specificatamente tutte le problematiche della distribuzione dei titoli di viaggio prestampati alle rivendite dell'azienda, dal controllo e monitoraggio dei magazzini alla situazione contabile e finanziaria delle rivendite, all'analisi e consuntivazione della vendita.

Il **MODULO ORARI** permette la gestione completa degli orari e delle corse, per offrire informazioni sia interne (ad uso aziendale), che esterne (per l'utenza e per l'ente concedente). Il sistema si compone di un sottomodulo gestionale, per le attività di gestione dell'intero esercizio della rete aziendale e dei relativi dati, quali linee, paline, percorsi, corse, orari e validità. Si compone inoltre di un sottomodulo operativo per la visualizzazione degli orari attraverso differenti interfacce operative (Internet, Touch Screen per totem self service, classica per postazioni presidiate). E' integrato con il modulo Emissione di Telemaco, offrendo la possibilità di visualizzare in tempo reale l'orario della corsa relativa al titolo venduto in biglietteria.

Il **MODULO VERIFICATORI** gestisce specificatamente tutte le problematiche relative alle sanzioni amministrative, dal carico dei verbali ai verificatori, alla registrazione delle sanzioni amministrative, passando attraverso le varie fasi del verbale fino al pagamento della multa.

Il **MODULO PRENOTAZIONI** è progettato per le esigenze delle aziende che hanno anche linee a lunga percorrenza, dove esiste la necessità di gestire la prenotazione del posto a sedere. L'applicazione permette alle rivendite esterne di collegarsi attraverso Internet al sito [www.autobus.it](http://www.autobus.it) e controllare la disponibilità delle corse e dei posti residui, ed emettere il titolo in assoluta autonomia. Per contro l'azienda dispone degli strumenti per monitorare, gestire e controllare in tempo reale l'operato della propria rete vendita.



Altri moduli disponibili sono, il rilascio di informazioni sugli orari delle corse, la riscossione di pagamenti per conto del vettore (sanzioni amministrative...)

Va precisato che, nonostante la suddivisione presentata, la flessibilità del sistema permette di **accedere alle singole funzionalità** di area da più punti della rete informativa in base alle effettive esigenze logistiche individuate dall'Azienda. Questo è possibile preparando dei **profili utente** mirati all'utilizzo del sistema per essi previsto, e implementando sulle postazioni **interfacce operatore specializzate**.

## 1.1 Modulo Gestionale

### → Area Sistemistica

**E' l'area ad esclusivo uso dell'azienda, per la gestione e configurazione del sistema**

- Gestisce e configura il sistema e la base dati (tariffari, servizi, soggetti, ...)
- Gestisce i dispositivi per emissione mobile
- Gestisce i dispositivi di bordo (obliteratrici)
- Gestisce i palmari per la distribuzione titoli di viaggio
- Gestisce e postazioni per l'emissione non presidiate (Totem)
- Pianifica e controlla i processi in batch per operazioni periodiche: esportazioni ad altri sistemi, importazioni e Registrazione di dati esterni, archiviazioni a storico, backup periodici, ...
- Abilita l'accesso e le funzionalità della rete vendita (gestione di account e policy)

### → Area Amministrativa

**Gestire le problematiche amministrative che si nascondono dietro la vendita dei titoli di viaggio**

- Effettua i controlli necessari per la quadratura tra corrispettivi contabilizzati e incassi e aggi erogati
- Gestisce la fatturazione ai rivenditori
- Tiene i rapporti commerciali con Enti/Aziende per i quali emette fattura
- Controlla le provvigioni per personale interno e le inoltra al Sistema Paghe
- Provvede alle stampe richieste dagli adempimenti di legge (registri bollati, registro fatture, registro corrispettivi, ...)
- Prepara i dati per la contabilizzazione automatica degli introiti, gestendo anche tutte le problematiche tipiche del clearing per titoli integrati o linee in Pool

### → Area Statistica

**Conoscere i dati di vendita, effettuare statistiche periodiche, ripartire gli introiti per linea, tariffe...**

- Controlla e analizza i dati sul viaggiato e sul venduto
- Analizza le competenze derivate da emissione di titoli di viaggio
- Predispone i dati necessari alla ripartizione degli introiti per linea, percorsi, tariffazioni e altri raggruppamenti, o conseguiti in pool con altri vettori
- Predispone statistiche per il controllo di gestione
- Predispone dati e strumenti per l'analisi di clearing

## 2.1 Modulo Tessere

**Per la gestione completa del tesseramento utenza: dall'acquisizione dei dati alla stampa della tessera (magnetica, contactless, smartcard..)**



- Provvede all'emissione e alla codifica delle tessere e dei piani annuali di rinnovo
- Effettua il trattamento delle informazioni sull'utenza:
  - dati anagrafici (Nome, Indirizzo, ...)
  - dati statistici (Professione, Categoria, ...)
  - dati commerciali (tipo di abbonamento, tragitto, nodo di scambio, programmazione prossimi rinnovi)
  - dati contabili (modalità di pagamento, ente d'integrazione tariffaria)
- acquisizione foto (Scanner, Telecamera)
- Gestisce l'assistenza ai tesserati (smarrimenti, variazioni, estratti conto, ...)
- Rilascia documenti di veridicità e finalizzati alla privacy

## 2.2 Modulo Emissione

La parte front - end di Telemaco per la vendita dei titoli dalle rivendite informatizzate: biglietterie, punti vendita e Totem Self Service accedono, con differenti interfacce, alla stessa applicazione per le operazioni di vendita

### → Area Titoli

- Emette biglietti sulle reti servite per le forme di tariffazione previste
- Emette rinnovi di abbonamento agli utenti tesserati
- Emette titoli su corse con prenotazione e propone i servizi offerti da altri Vettori
- Provvede a registrare incassi per varie causali di registrazione
- Promuove i servizi aziendali avanzati, parcometri, carnet di viaggi a scalare, borsellino elettronico,

### → Area Informativa

- Rilascia informazioni orarie sulle reti servite ( percorrenze, nodi di cambio, tempi di percorrenza, ultima ora, ...)
- Rilascia informazioni sui servizi e sulle promozioni aziendali offerte
- Accede alla bacheca aziendale per la consultazione di informazioni di servizio (turni del personale viaggiante, ...)
- Accede a banche dati di partner aziendali (Enti locali, altri Vettori, ...) e promuove i loro servizi

## 2.3 Modulo Distribuzione

Per la gestione ed il monitoraggio della distribuzione di titoli prestampati ai punti vendita

- Gestisce la distribuzione dei titoli di viaggio, curando gli approvvigionamenti della rete vendita, mediante operazioni di carico, reso e vendita
- Gestisce il magazzino dei titoli di viaggio dei depositi aziendali e della rete vendita
- Gestisce i rapporti commerciali e finanziari con la rete vendita
- Gestisce la rete di esattori con cui pianifica la distribuzione dei titoli nel territorio
- Cura la situazione dei sospesi dei soggetti (rivendite, personale viaggiante, ...)
- Rileva gli incassi per varie causali di registrazione
- Gestisce i dispositivi palmari e sistemi mobili per l'esazione

## 2.4 Modulo Verificatori

Per la gestione completa delle sanzioni amministrative

- Configura e personalizza il sistema per ottimizzare il flusso operativo aziendale

PluService s.r.l.

60017 Marzocca di Senigallia - ANCONA - S.S. Adriatica Sud 228/d- Tel. (071) 79.996.1 r.a. - Fax (071) 79.996.80

http: //www.pluService.net e-mail: pluService@pluService.net

S.Q. Rev 06 del 21/05/03



- Gestisce il carico in distribuzione dei verbali
- Provvede ad effettuare tutte le operazioni previste (caricamento e variazione dei Verbali, operazioni di notifica, sollecito e provvedimenti successivi)
- Produce report riepilogativi e statistici dedicati
- Gestisce i dispositivi palmari e sistemi mobili di verifica

## 2.5 Modulo Orari

### → AV - Area Gestionale

- Configurazione del sistema
- Gestione dati di base
- Gestione dei Percorsi
- Gestione Esercizio per linea
- Stampa dei chilometri per linea.
- Stampa degli orari per linea.
- Stampa della velocità commerciale aziendale.
- Stampa dell'esercizio per linea.
- Stampa orari per palina

### → AU - Area Utenza

- Accesso alle informazioni su:
- Orari disponibili
- Tempi di percorrenza
- Numero di possibili cambi
- Soluzioni alternative
- Soluzioni per il ritorno

## 2.6 Modulo Prenotazioni

### → AV - Area Gestionale

- Configurazione del sistema
- Configurazione delle funzionalità e delle operazioni eseguibili da ogni punto vendita
- Verifica del venduto
- Gestione delle corse
- Riorganizzazione dei posti
- Accesso a dati statistici
- Analisi e controllo situazioni finanziarie con rete vendita

### → AA - Area Agenzia

- Accesso alle informazioni su:
- corse disponibili
- posti disponibili per ogni corsa
- prezzi
- condizioni e note speciali
- Emissione titolo di viaggio con prenotazione
- Selezione del posto a sedere
- Stampa del titolo
- Accesso alle operazioni sul titolo:
- cambio data del viaggio
- annullamento prenotazione
- rimborso di un titolo emesso





eventualmente emessi dalle postazioni). Comunque gli importi totali mostrati corrisponderanno necessariamente con i totali dei corrispettivi prodotti per lo stesso periodo. L'immissione delle percentuali statistiche di competenza (Rivendita/Articolo/Linea) è propedeutica per la produzione di qualsiasi tabulato di competenza linee.

#### 4 IL MODULO TESSERE

Il Modulo permette la gestione completa dell'emissione delle tessere ai propri utenti.

E' ampiamente parametrizzabile, offre la possibilità di gestire differenti lay-out per ogni tipologia di tessera, legando questi ai differenti articoli (abbonamenti annuali, mensili, settimanali..) o a differenti categorie di utenti (studenti, lavoratori, residenti in una certa località..)

E' compatibile con tutte le principali periferiche di acquisizione immagine (scanner, telecamere, web cam..) e con tutte le principali stampanti per Badge.

##### 4.1 Funzionalità principali

- Registra i dati anagrafici dei soggetti, con possibilità di acquisirli automaticamente da altre procedure (tramite file di testo personalizzabili)
- Acquisisce le foto sia tramite scanner sia tramite telecamera digitale;
- Associa alle anagrafiche le foto acquisite
- E' possibile gestire differenti categorie di utenti
- E' possibile ricercare i soggetti per codice o per nome.
- E' possibile definire e salvare differenti lay-out si stampa (tipo e posizione delle informazioni stampate sulla tessera, loghi, colori..) e associarli a differenti articoli o categorie di utenti
- E' possibile stampare le tessere di riconoscimento con il formato definito (immagine e dati anagrafici), con possibilità di anteprima di stampa a video e possibilità di stampa in batch di tessere precedentemente selezionate. La procedura può pilotare qualsiasi driver Windows, ed è possibile stampare attraverso differenti tipologie di stampanti (laser, aghi, inkjet, a sublimazione termica..) e su qualsiasi supporto di stampa (tessere contact less, badge magnetici, cartoncini plastificabili..)
- Magnetizzare una eventuale banda magnetica presente sulla tessera secondo un tracciato definito dall'utente;
- Trasferire i dati a storico e a database remoto (via modem, ISDN)
- Possibilità di visualizzazione dei report prima della stampa su carta (*anteprima* di stampa);
- Possibilità di definire interrogazioni parametriche sui dati principali della procedura (senza dover richiedere l'implementazione di programmi ad hoc).
- Possibilità di definire report parametrici sui dati principali della procedura, selezionando i campi che si vuole ottenere, con layout configurabile dall'utente

##### 4.2 Stampa su badge

Dopo che l'operatore ha acquisito i dati dell'utente e la sua foto-tessera, può avviare il processo di stampa ed ottenere un badge in cui sono impressi i dati che ogni vettore ha previsto per le sue tessere: il sistema è infatti in grado di memorizzare diversi layout di stampa per differenziare le tessere e lavorare in modalità multi-vettore; è altresì possibile differenziare il layout di stampa per uno stesso vettore in base alla categoria di utente (per esempio tra studenti, ordinari e pensionati). Il modulo prevede alcune facilitazioni d'uso come



la gestione di alcuni filtri di immagine, la gestione di codici a barre, la stampa multipla di tessere.

Il sistema si interfaccia con i principali modelli di stampanti a trasferimento termico per badge reperibili sul mercato (CIM, Fargo/PlusTechnology, ...). Il processo avviene in modo del tutto trasparente all'operatore in quanto il sistema pilota la stampa sfruttando i driver forniti dal produttore.

### 4.3 Tessere

Il Modulo Tessere del sistema Telemaco provvede alla gestione dei servizi su tessera per gli utenti. La tecnologia di riferimento è la tessera a microchip contact-less (ossia tessere di prossimità).

L'operatore avrà a disposizione un menù per la gestione di questi servizi. Egli potrà infatti predisporre piani di abbonamento, addebiti in c/c bancario, addebiti di abbonamenti agevolati in conto fattura a Enti, piani di marketing tariffario, servizi di valuta elettronica e altri servizi che possono sfruttare le nuove tecnologie di carte con chip di memoria e di connettività.

Avvicinando la tessera di prossimità al dispositivo di lettura, l'operatore può effettuare il rinnovo di abbonamento, la ricarica di valuta elettronica per i servizi a scalare e può produrre in stampa varie e dettagliate informazioni su movimenti contabili dell'ultimo periodo di quell'utente.

Le maschere lo guideranno nella sequenza delle operazioni da compiere fino a segnalargli importi ancora da immettere e resti da prelevare.

Nella carta vengono memorizzate informazioni relative alla carta stessa, all'utente, ai servizi fruibili e alle transazioni avvenute.

| <b>Ambito</b> | <b>Informazioni</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Carta         | dati per la sicurezza degli accessi<br>dati per i permessi di lettura/scrittura<br>codici identificativi della carta<br>validità della carta                                                                                                                                                                                                                                 |
| Utente        | dati anagrafici e profilo utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Servizi       | dati identificativi del vettore e del gestore dei servizi<br>rinnovi di abbonamento: periodo di validità, tariffe applicate, percorsi validi<br>carnet di corse: viaggi fruibili a scalare, periodo di validità, tariffe applicate, percorsi validi<br>ricariche di valuta elettronica: identificativi dei servizi fruibili a scalare, periodo di validità e altri attributi |
| Transazioni   | dati relativi all'acquisto: rinnovi, carnet, ricariche<br>dati relativi al consumo: oblitterazioni, convalide, viaggi, deconti                                                                                                                                                                                                                                               |



## 5 II MODULO EMISSIONE

Al Modulo Emissione, con le sue differenti funzionalità (emissione titoli di viaggio, gestione dell'utenza, rilascio informazioni orari, ...) possono accedere diversi tipi di utente, con interfacce e funzionalità specifiche a seconda che ad accedere sia l'operatore di biglietteria (postazioni presidiate), l'utente finale da totem Self – Service (postazioni non presidiate) o attraverso Internet per la consultazione di un orario, o il rinnovo di un abbonamento.

### 5.1 Presentazione

L'operatore della biglietteria informatizzata è dotato di un PC collegato tramite linea telefonica (o rete LAN) al server centrale dove risiede Telemaco e la base dati, di una stampante dedicata all'emissione e di apposito lettore/codificatore di tessere personali (magnetiche, microchip senza contatto..).

Il grado di abilitazione della postazione, e la relativa parametrizzazione di ogni sua funzionalità, viene definita dal vettore attraverso il proprio modulo gestionale (area sistemistica).

Tutti i dati necessari all'emissione del titolo richiesto (polimetriche, linee, tratte tariffabili, anagrafica articoli, anagrafica abbonamenti..), così come il software "Telemaco", sono contenuti esclusivamente nel server del sistema centrale.

In tal modo non è necessario un riellineamento dei dati perché le operazioni vengono fatte in tempo reale direttamente nell'unità centrale dell'azienda.

Le postazioni sono inoltre dotate di una stampante dedicata a trasferimento termico, con caratteristiche di elevatissima velocità di stampa, per l'emissione dei biglietti e abbonamenti richiesti dall'utente, e di una stampante per badge dedicata.

Tutte le rivendite saranno inoltre dotate di un lettore/codificatore contacless (ISO 14443) per la gestione del rinnovo abbonamenti.

L'operatore può emettere un biglietto o rinnovare un abbonamento con pochi passaggi, lasciando che tutte le complessità vengano gestite dal sistema:

L'interfaccia agevola l'operatore nell'individuare il titolo appropriato alla richiesta dell'utente: è possibile selezionare l'origine e la destinazione in maniera da lasciare che il sistema proponga in automatico le differenti soluzioni di viaggio e gli articoli disponibili per ognuna di queste. Oppure, se l'importo del titolo non dipende dal percorso, è possibile selezionare direttamente il titolo a prezzo fisso richiesto

Il sistema è integrato con un potente motore di ricerca orari, per offrire all'utenza, direttamente al momento della vendita, l'informazione sui possibili orari e coincidenze del titolo venduto.

### 5.2 Sicurezza dei dati

Il sistema è costruito su una base dati **MS SQL Server** installata su un server **Windows 2000 Professional** che per definizione fornisce garanzie di efficienza e sicurezza dei dati.

Nel sistema è presente un modulo di definizione globale degli accessi e dei privilegi con il quale solo il Vettore potrà definire per ogni operatore o gruppi di operatori questi elementi di base:



- **accesso** funzionalità di menù
- attivazione di funzionalità di **autiting** su talune operazioni e su accesso ai dati
- **permessi** di lettura/scrittura di informazioni della base dati
- **privilegi** per la visibilità e la gestione di campi nelle interfacce

Tutto ciò permette al Vettore di decidere su quali dati la rete vendita e i suoi operatori possono effettuare variazioni e tracciarle.

Il sistema di autenticazione potrà eventualmente essere supportato da dispositivi che certifichino in modo inequivocabile chi è il soggetto che esegue l'accesso al sistema. Possono essere previste quindi sia chiavi hardware associate all'elaboratore, sia smart card in dotazione ad ogni operatore, contenenti un pin di identificazione. Questi dispositivi sono in grado di garantire sia **riservatezza dei dati** che viaggiano nella rete informativa, sia una maggiore **robustezza nell'autenticazione**.

### 5.3 Accesso al Sistema

Il grado di abilitazione al servizio e la relativa parametrizzazione delle funzionalità di ogni postazione viene definito dal vettore attraverso il proprio modulo di gestione accessi. Il vettore può parametrizzare le funzionalità e le operazioni consentite ed ogni modifica apportata avrà immediati effetti sulle funzionalità della rivendita in oggetto.

### 5.4 Funzionalità del Sistema

#### *Titoli di viaggio*

La base dati di sistema prevede l'introduzione di tariffari anche di diversa natura. In tale ottica è possibile preparare tariffe per più tipi di autoservizi e integrazioni tariffarie tra i vettori. L'interfaccia agevola l'operatore nell'individuare il titolo appropriato alla richiesta dell'utente, in quanto il sistema filtra e preseleziona i titoli di viaggio consentiti per il percorso e la categoria di servizi impostati. In fase di definizione della base dati è possibile infatti raggruppare tariffe e titoli di viaggio in macro-categorie di servizi, ad esempio "abbonamenti mensili" potrebbe poi comprendere 42 corse, 52 corse, ridotto studenti, ....

#### *Rinnovo abbonamenti*

L'unità permette all'operatore di rinnovare un abbonamento con pochi e semplicissimi passaggi. L'operazione può essere fatta in modalità manuale, digitando il numero della tessera, oppure aiutandosi con le carte senza contatto, di qualsiasi standard ISO 14443 (A o B).

Avvicinando la tessera di prossimità (*contactless standard ISO 14443*) all'apparecchio per la lettura, l'applicazione offre a video tutti i dati dell'utente, nonché la cronistoria della tessera. Sarà così possibile per l'operatore procedere con il rinnovo di abbonamento, la ricarica di valuta elettronica per i servizi a scalare ed ottenere anche in stampa varie e dettagliate informazioni su movimenti contabili dell'ultimo periodo.



#### *Dati e informazioni stampati sul Titolo*

Ogni titolo di viaggio può essere configurato dall'azienda attraverso il suo modulo gestionale: ciò vuole dire che per ogni articolo (o per ogni titolo) è possibile impostare un lay-out differente (dati stampati, posizione dei dati sul titolo, carattere di stampa...) che sarà poi il sistema in automatico ad associare al titolo richiesto dall'utente.

L'emittitrice (stampante a trasferimento termico) potrà stampare sul biglietto le seguenti informazioni:

- Dicitura e/o logo aziendale
- Partita IVA aziendale
- Codice dell'emittitrice
- Data di emissione
- Ora di emissione
- Tipologia di titolo di viaggio (biglietto, abbonamento..)
- Articolo (corsa semplice, andata e ritorno..)
- Codice della Linea
- Numero tessera e Nome del tesserato nel caso di rinnovi abbonamenti
- Percorso (partenza e destinazione)
- Prezzo del titolo di viaggio
- Numero progressivo del Titolo di viaggio
- Numero progressivo della postazione
- Validità del titolo di viaggio
- Per gli abbonamenti la data di inizio e fine della validità

#### *Informazioni*

La base dati del sistema di biglietteria permette all'operatore di conoscere in tempo reale gli effettivi orari delle corse.

Il sistema permette con facilità e velocità di restituire ogni tipo di informazione. E' dotato infatti di un potente motore di ricerca con interfacce di richiesta orientate ad estrarre le informazioni in modo efficiente e intuitivo. E' possibile impostare la ricerca di informazioni in funzione delle momentanee esigenze dell'utente.

L'interfaccia fornirà informazioni sia relative al percorso e al titolo di viaggio richiesti, sia relative alle corse in partenza previste per quella destinazione con eventuali nodi di cambio e tempi di percorrenza; opzionalmente queste ultime informazioni potranno essere rese più visibili in una finestra pop-up richiamata all'occorrenza.

## 6 II MODULO DISTRIBUZIONE

La filosofia del Sistema Informativo Telemaco ha un duplice orientamento:

1. Tende a ottimizzare i processi delle attività giornaliere aziendali, mediante soluzioni tecnologiche che rendono semplici e intuitive le operazioni da compiere.
2. E' rivolto parallelamente a tracciare le operazioni effettuate, requisito necessario per accedere allo standard di qualità Vision2000 e per avere una costante sulla visibilità dei dati aziendali.

Lo studio di progetto proposto ha come sfondo questi importanti requisiti. Le soluzioni proposte quindi vanno viste in considerazione dei vantaggi economici e di competitività che un'organizzazione ottimale necessariamente offre.

Si possono individuare le fasi operative di base del Sistema Distribuzione in:

- ✓ Approvvigionamento
- ✓ vendita e corrispettivi
- ✓ gestione degli incassi

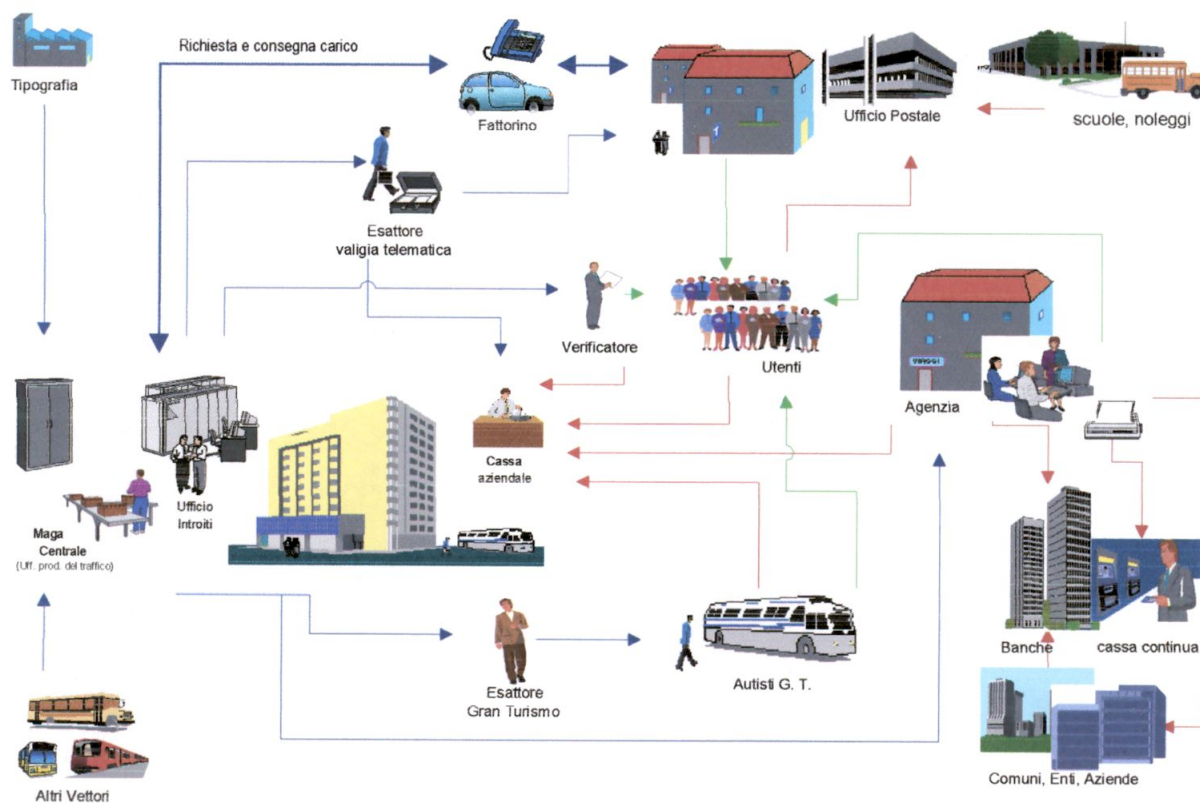
Il sistema è in grado di gestire i flussi di processo di queste fasi operative mediante la registrazione di transazioni tra soggetti. L'operatore avvia una transazione invocando una causale di inserimento specifica, preventivamente definita sia a livello di parametri, che per modalità di gestione degli elementi di processo. La causale permette di registrare un flusso di processo che interessa una o più delle fasi operative menzionate (approvvigionamento, vendita, incassi). Il sistema consente di ottenere in tempo reale, per ogni soggetto, sia la situazione magazzino, che la situazione economica e finanziaria, evidenziando eventuali sospesi.

I punti di forza del sistema di vendita Telemaco sono:

- a) le transazioni sono governate da causali che aprono interfacce di immissione dati opportunamente configurate per l'operazione scelta; questo rende intuitiva e immediata la registrazione
- b) ogni problematica può essere scomposta e gestita in singole operazioni che il sistema provvederà da sé a ricollegare
- c) il sistema è strutturato in modo da ottenere in ogni momento la situazione contabile di un soggetto e verificare tutte le transazioni che lo hanno coinvolto in un certo periodo; questo consente a posteriori di quadrare le posizioni di tutti i soggetti della rete vendita: giacenze, provvigioni, vendite e incassi.



## 6.1 Schema dei flussi gestiti dal Sistema Distribuzione



## 7 IL MODULO VERIFICATORI

*Il modulo permette di memorizzare e gestire i rapporti di servizio che vengono consegnati dai verificatori, e le eventuali sanzioni non conciliate in vettura. Permette di stampare lettere di sollecito ai trasgressori, richieste di dati anagrafici, comunicazioni di pagamento, ricevute, e varie stampe di riepilogo.*

### 7.1 Funzionalità principali

1. Possibilità di pre-caricare informazioni relative a:

- Dati di base
- Anagrafica dei verificatori
- Tipologie e modelli di verbali
- Tipologie di infrazioni
- Tipologie di titoli di viaggio
- Tipologie di operazioni possibili (è possibile modificare un verbale da uno stato all'altro associandogli un report ed una scadenza)
- Stati dei verbali (tutte le possibili situazioni in cui si può trovare un verbale)
- Tipi di documenti stampabili
- Cassa

2. Possibilità di assegnazione del carico dei verbali ad ogni verificatore

3. Possibilità di inserimento nell'applicativo dei verbali consegnati dai verificatori.

4. Possibilità di registrazione della anagrafica del trasgressore (sarà poi possibile effettuare differenti tipologie di ricerche e di report su di questi)

5. Possibilità di verificare l'iter burocratico del verbale (è possibile effettuare per ogni stadio stampe personalizzabili)

6. Calcolo automatico dell'importo della sanzione e delle spese aggiuntive in funzione della tipologia dell'infrazione e del tempo trascorso dall'emissione del verbale e/o dalla notifica.

7. Possibilità di esportare in excel le analisi statistiche

8. Possibilità di esportare in formato Word tutti i tipici documenti necessari alla gestione delle sanzioni:

- Notifiche
- Comunicazioni ad enti e/o ai trasgressori
- Bollettini postali
- Comunicazioni legali
- Ricevute
- Stampe di riepilogo
- Solleciti
- Ecc..

9. Possibilità di effettuare/stampare analisi statistiche e ricerche per:

- Linea
- Verificatore
- Tipologia verbale
- Tipologia sanzione
- Utente
- Turno
- Ecc..



|                                                                                                                                  |                                                                                                                          |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <br>Dasa-R&G<br>EN ISO 9001 (2000)<br>02-9792-39 | <br><b>SISTEMI INFORMATIVI INTEGRATI</b> |               |
| MOD002-06                                                                                                                        | OFFERTA 2003_175bis/LM DEL 09/06/2003                                                                                    | Pag. 20 di 32 |

10. Possibilità di definire interrogazioni parametriche sui dati principali della procedura (senza dover richiedere l'implementazione di programmi ad hoc). E' prevista la possibilità di memorizzare i criteri d'interrogazione abitualmente utilizzati (salvandoli e attribuendogli un nome) in modo da poter riutilizzare la query impostata anche successivamente, semplicemente richiamandola.
11. Possibilità di definire report parametrici sui dati principali della procedura, con layout configurabile dall'utente (per riga, per colonna, giustificato).

Pluservice s.r.l.

60017 Marzocca di Senigallia – ANCONA – S.S. Adriatica Sud 228/d– Tel. (071) 79.996.1 r.a.– Fax (071) 79.996.80  
<http://www.pluservice.net> e-mail: [pluservice@pluservice.net](mailto:pluservice@pluservice.net)

S.Q. Rev 06 del 21/05/03

## 8 OFFERTA ECONOMICA – SPECIFICAZIONE DELLE VOCI DI OFFERTA

### 8.1 Progetto Esecutivo

Si tratta del primo atto formale di avviamento del progetto.

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

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

#### Personalizzazioni

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

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

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

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

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

#### Proprietà dell'elaborato

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



## 8.2 Licenze Server

Per licenza Server si intende la disponibilità in uso a tempo illimitato non esclusivo delle funzionalità di una applicazione informatica residente su uno e un solo sistema elaborativo (Hardware Software Reti).

Tale disponibilità afferisce tutti gli utenti che dispongono di Licenze Client. La licenza Server è rilasciata con riferimento ad un unico ambiente (Data Base) e ad un unico soggetto giuridico. La necessità di disporre dell'applicazione informatica su più sistemi elaborativi presuppone il rilascio da parte del fornitore di più licenze server

## 8.3 Licenze Client

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

## 8.4 Garanzia

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

## 8.5 Installazione Software

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

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

## 8.6 Recupero, conversione e/o caricamento dati di base

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

## 8.7 Implementazione impianto

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

### 8.8 Avviamento

Comprende le attività di :

#### **Formazione Base**

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

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

#### **Affiancamento sul campo**

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

#### **Affiancamento in teleassistenza**

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

### 8.9 Manutenzione Software

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

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

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

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

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

Il contratto di manutenzione NON COMPRENDE:

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

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

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

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



#### 8.10 Assistenza

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

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

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

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

#### 8.11 Collaudo

Il collaudo sarà relativo alla rispondenza delle funzionalità di ogni singola procedura in offerta e **realizzato secondo modalità predefinite e concordate in sede di Progetto Esecutivo.**

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

In mancanza di quanto sopra il collaudo verrà effettuato con dati di test messi a disposizione da Pluservice.

#### 8.12 Referenziabilità

Il Cliente autorizza Pluservice a:

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

#### 8.13 Riservatezza

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

## 9 CARATTERISTICHE GENERALI E TECNICHE

Le caratteristiche architetturali del software sono:

- Il progetto è realizzato con l'utilizzo di strumenti CASE, con abilità di generazione automatica della base dati e di reverse engineering, in modo da garantire un'adeguata manutenibilità del prodotto.
- Sviluppo delle applicazioni eseguito con tool object-oriented di programmazione visuale di ultima generazione.
- Programmi sviluppati con tecniche multi-tier, con separazione della logica di accesso ai dati dalla logica d'interfaccia utente, e con codice eseguibile compilato (non interpretato o pre-compilato).
- Architettura CLIENT-SERVER con server WINDOWS NT o 2000 e client WINDOS 9X, NT, 2000, XP; la base dati utilizza il database relazione Microsoft SQL Server (versione 7 o successive, anche in versione MSDE)
- Il software è completamente parametrizzabile e personalizzabile nella fase d'installazione ed esercizio, attraverso la semplice introduzione delle variabili d'uso in tabelle esterne alla struttura dei programmi.
- Tutti i moduli sono realizzati con tecnica transazionale, in modo da assicurare la congruenza dei dati inseriti.
- Interfaccia grafica Windows, con possibilità d'interagire sia attraverso la tastiera sia con il mouse; in particolare l'interfaccia grafica non è una semplice trasposizione di una interfaccia a caratteri preesistente ma utilizza degli oggetti grafici caratteristici (Push bottom, Radio bottom, Check-box, icone, forme grafiche ecc.)
- Menù a tendina per accedere alle principali operazioni e alle funzioni dell'applicazione;
- Possibilità di richiamare facilmente il menù generale della procedura, e di avere sempre l'evidenza del punto della procedura in cui ci si trova attualmente;
- Menù generale tipo file system di Windows;
- Possibilità di stabilire delle protezioni d'accesso al sistema su diversi livelli, e di poter stabilire le funzioni accessibili ai diversi operatori senza modificare la procedura;
- Barra strumenti per l'esecuzione rapida di comandi e funzioni, selezionabili con il mouse;
- Liste valori per codici e tabelle, richiamabili in ogni maschera e per ogni campo codificato, visualizzate tramite finestre di pop-up e con inserimento automatico del valore selezionato, in modo da limitare la possibilità d'errore, non dover ricordare i codici degli oggetti da inserire e ridurre al minimo la necessità d'interazione con la tastiera;
- E' prevista la possibilità di inserire contestualmente, senza abbandonare la form su cui si sta lavorando, quei dati tabellari di cui al punto precedente, nel caso se ne rilevi la mancanza nella lista dei valori ammissibili;
- Possibilità di utilizzo di tasti funzione standard in tutte le applicazioni,
- Possibilità di visualizzazione dei report prima della stampa su carta (*anteprima* di stampa);



- Integrazione con le applicazioni WINDOWS d'informatica individuale (Word, Excel), con funzioni automatiche che esportano i dati già in formato utilizzabile da strumenti di questo tipo, senza doverli reinserire.
- Possibilità di definire interrogazioni parametriche sui dati principali della procedura (senza dover richiedere l'implementazione di programmi ad hoc). E' prevista la possibilità di memorizzare i criteri d'interrogazione abitualmente utilizzati (salvandoli e attribuendogli un nome) in modo da poter riutilizzare la query impostata anche successivamente, semplicemente richiamandola.
- Possibilità di definire report parametrici sui dati principali della procedura, con layout configurabile dall'utente (per riga, per colonna, giustificato).
- Possibilità di personalizzare, sulla base dei livelli di abilitazione operativa, le form utilizzate, inibendo l'inserimento, la modifica o la cancellazione dei dati, operando direttamente sui singoli campi della form.

## 10 PREREQUISITI

- Le stampe standard (anche personalizzate con loghi del cliente) sono predisposte per stampanti laser e a getto di inchiostro. Nel caso di necessità di stampe personalizzate (non previste tra quelle del programma) e/o su carta prestampata e/o su stampanti ad aghi, sono da prevedere attività di programmazione fatturate a tariffa.

### Prerequisiti hardware

|                            |                                                                                                                                |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Server minimo:</b>      | Pentium III 1GHz – 512 MB RAM – spazio disponibile su HD 5 Gb – Cd-rom                                                         |
| <b>Server consigliato:</b> | Doppio Pentium XEON 2,4 DP GHz - 2GB RAM – spazio disponibile su HD 12 Gb – Cd-rom                                             |
| <b>Client minimo:</b>      | Pentium III 550 MHz – 128 MB RAM – HD 200 MB disponibili – scheda video 16 milioni colori in risoluzione 1024x768, Monitor 15" |
| <b>Client consigliato:</b> | Pentium 4 1,6 GHz – 128M RAM – HD 1 GB disponibili – scheda video 16 milioni colori in risoluzione 1024x768, Monitor 17".      |

### Sistemi Operativi

#### Server:

Windows 2003 server, windows 2000 server o Windows NT 4.0, con ultimo service pack disponibile + SQL Server 2000 SP3 o MSDE 2.0 SP3 Run di SQL Server (Max 5 postazioni client supportate). In caso di necessità di utilizzo da postazioni collegate in rete geografica (WAN) è necessaria la versione di Windows 2000 Server con i Terminal Services attivi in modalità Applicazione o Windows NT 4.0 Terminal Server Edition. Con Terminal Server, sia su Windows 2000 che su Windows NT 4.0, alla memoria RAM base del server va aggiunta una espansione di 64MB per ogni utente remoto che si deve collegare, ad esempio se vi sono 4 utenti, occorre aggiungere 256 MB alla memoria base pari a 64MB x 4.

#### Client:

Windows 95 o 98 / Windows NT 4.0 WorkStation / Windows 2000 professional / Windows XP Professional

Questi prerequisiti sono validi tenendo in considerazione le sole esigenze dei moduli di Superdriver e vanno rivisti se sul server sono installate altre applicazioni.

### Connettività

- LAN 100Mbit gestita da apparati SWITCH autosensing
- Modem U.S. Robotics 56K EXT Faxmodem e linea analogica per la teleassistenza con software PCANYWHERE 10.5 o superiore. Per una migliore qualità del servizio, e visti anche gli esigui costi, consigliamo vivamente di poter accedere in teleassistenza tramite una connessione a Larga Banda di tipo ADSL configurando opportunamente il router o il firewall, al momento dell'attivazione dell' ADSL concorderemo insieme le specifiche per la richiesta / configurazione.



## 11 COSTI E TEMPI DI CONSEGNA

### 11.1 Progetto Esecutivo

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

| Riepilogo Costi P.E.      | Importo €         |
|---------------------------|-------------------|
| <b>PROGETTO ESECUTIVO</b> | <b>€ 7.500,00</b> |

e spese vive + IVA per le giornate di presenza presso di Voi ai costi riportati in Allegato A.

Nelle pagine che seguono sono riportati i costi delle singole applicazioni relative alle macroaree:

- Licenze server
- Licenze Client
- Canone di manutenzione
- Servizi: installazione, affiancamento, recupero dati, attività supplementari

## 11.2 Costo Applicativi – Manutenzione – Servizi

| Pos                     | Q.tà | Descrizione                                                                                                                              | Prezzo unitario | Importo     |
|-------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| 2.01                    | 1    | Licenza Server Sistema Telemaco - Modulo <b>Gestionale</b>                                                                               | € 7.800,00      | € 7.800,00  |
| 2.02                    | 1    | Licenza Server Sistema Telemaco - Modulo <b>Distribuzione</b><br>Modulo attivo fino ad un massimo di 500 rivendite gestite in anagrafica | € 6.100,00      | € 6.100,00  |
| 2.03                    | 1    | Licenza Server Sistema Telemaco - Modulo <b>Emissione</b><br>Modulo attivo fino ad un massimo di 100.000 abbonamenti emessi all'anno     | € 5.200,00      | € 5.200,00  |
| 2.04                    | 1    | Licenza Server Sistema Telemaco - Modulo <b>Tessere</b><br>Modulo attivo fino ad un massimo di 20.000 tesserati gestiti in anagrafica    | € 5.400,00      | € 5.400,00  |
| 2.05                    | 1    | Licenza Server Sistema Telemaco - Modulo <b>Verificatori</b><br>Modulo attivo fino ad un massimo di 12.000 verbali all'anno              | € 3.800,00      | € 3.800,00  |
| 2.06                    | 6    | Licenze Client aziendali                                                                                                                 | € 750,00        | € 4.500,00  |
| Totale Licenze software |      |                                                                                                                                          |                 | € 32.800,00 |

Al costo delle licenze Server e Client così come sopra evidenziato (€ 32.800,00) sarà applicato uno sconto incondizionato per sostituzione delle attuali Vostre licenze Introiti di € 4.600,00

⇒ **TOTALE LICENZE SERVER E CLIENT SCONTATE : 28.200,00 €**

## 11.3 Servizi di avviamento Pluservice

| Pos                                 | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                         | Prezzo unitario | Importo     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| 3.01                                | Recupero e caricamento dei dati di base                                                                                                                                                                                                             | € 4.000,00      | € 4.000,00  |
| 3.02                                | Recupero dati da Vs. procedura verificatori                                                                                                                                                                                                         | € 3.000,00      | € 3.000,00  |
| 3.03                                | Parametrizzazione sistema Telemaco esclusa procedura Verificatori (predisposizione report, modelli di stampa)                                                                                                                                       | € 5.000,00      | € 5.000,00  |
| 3.04                                | Personalizzazione sistema Telemaco ( esclusa Procedura verificatori ) secondo quanto da Voi richiesto in data 06/05/2003: richiesta gestione abbonamenti famiglia                                                                                   | € 2.000,00      | € 2.000,00  |
| 3.05                                | Pacchetto di 15 giornate* uomo presso Vostra sede da utilizzarsi per la attività di avviamento quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Installazione Software</li> <li>▪ Formazione</li> <li>▪ Affiancamento</li> <li>▪ Collaudo</li> </ul> | € 500,00        | € 7.500,00  |
| Totale servizi relativi al software |                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | € 21.500,00 |

\* Ulteriori giornate richieste saranno fatturate secondo il tariffario in allegato A

Ai costi sopra riportati saranno aggiunte le spese vive + IVA per le giornate di presenza presso di Voi ai costi riportati in Allegato A.

## 11.4 Incremento Canone annuo di manutenzione

| Pos                                 | Q.tà | Descrizione                                                        | Prezzo unitario | Importo    |
|-------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|
| 4.01                                | 1    | Incremento Canone di manutenzione annuo per Procedura Telemaco     | € 3.200,00      | € 3.200,00 |
| 4.02                                | 1    | Incremento canone di Manutenzione annuo per Procedura Verificatori | € 800,00        | € 800,00   |
| Totale Canone annuo di manutenzione |      |                                                                    |                 | € 4.000,00 |



### 11.5 Riepilogo Proposta Commerciale

| Oggetto                                                           | Prezzo           |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|
| Progetto Esecutivo                                                | 7.500,00         |
| Licenze Software Telemaco                                         | 28.200,00        |
| Recupero e caricamento dati di base                               | 4.000,00         |
| Recupero dati da Vs. procedura Verificatori                       | 3.000,00         |
| Parametrizzazione Sistema Telemaco esclusa Procedura Verificatori | 5.000,00         |
| Personalizzazione Sistema Telemaco: gestione abbonamenti famiglie | 2.000,00         |
| Giornate di avviamento presso Vostra sede                         | 7.500,00         |
| <b>TOTALE</b>                                                     | <b>57.200,00</b> |

+ spese vive per le giornate di presenza presso di Voi ai costi riportati in allegato A.

+ Incremento canone annuo di manutenzione annuo € 4.000,00

Eventuali spese di registrazione del contratto saranno a carico dell'azienda cliente.

## 5 CONDIZIONI DI FORNITURA

**Validità offerta:** 90gg dalla data della presente

**Consegna:**

***Progetto esecutivo***

- Entro 60 gg data ordine

***Licenze:***

- Entro 60gg. data ordine

**Pagamento:**

***Avviamento e progetto esecutivo***

- Bonifico bancario all'ordine

***Recupero dati***

- 50% Bonifico bancario all'ordine
- 50% Bonifico bancario 30 gg. data recupero dati completato

***Licenze:***

- 40% Bonifico bancario all'ordine
- 50% Bonifico bancario 30 gg. data installazione
- 10% Bonifico bancario 30 gg. data collaudo

***Formazione/Assistenza:***

- fatturazione a consuntivo sulla base degli interventi effettuati.
- pagamento Bonifico bancario 30 gg df

***Canone di Manutenzione:***

- fatturazione trimestrale anticipata, pagamento bonifico bancario 30gg.D.F.  
I canoni decorrono dal giorno successivo all'installazione di ogni modulo.

**Varie**

In caso di ritardato pagamento verranno conteggiati gli interessi di mora pari all'Euribor (6 mesi) vigente al momento aumentato di 5,5 punti

**IVA 20%**

i prezzi indicati sono Iva esclusa.



## 6 ALLEGATI

Allegato1

### Tariffario Servizi di affiancamento e assistenza

Le **giornate** di affiancamento, formazione e assistenza, Vi saranno addebitate in base al tariffario seguente.

#### Prestazione eseguita presso Vs. sede

Tariffa giornaliera: € 650,00 a persona

|             |           |                                                        |
|-------------|-----------|--------------------------------------------------------|
| Spese Vive: | Viaggio:  | - € 396,00 per viaggio ( comprese spese autostradali ) |
|             | Vitto:    | - € 40,00 per uomo/giornata                            |
|             | Pernotto: | - € 100,00 per uomo/notte                              |

#### Prestazione eseguita presso Ns. sede

**Prestazione:** €. 500,00/giorno/uomo o €. 65,00/ora/uomo con minimo fatturabile di 2 ore. Le frazioni di ora verranno considerate un'ora intera.

|       |                           |                                     |
|-------|---------------------------|-------------------------------------|
| P     | -Presidente               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| DG    | -Direttore Generale       | <input checked="" type="checkbox"/> |
| DA    | -Direttore Amministrativo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| DT    | -Direttore Tecnico        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| US    | -Segreteria Generale      | <input type="checkbox"/>            |
| UAG   | -Affari Gen./P.R./Sistemi | <input type="checkbox"/>            |
| UA    | -Acquisti/Contratti       | <input checked="" type="checkbox"/> |
| UC    | -Contabilità/Bilancio     | <input type="checkbox"/>            |
| UE    | -Esercizio/Movimento      | <input type="checkbox"/>            |
| U     | -Informatica              | <input type="checkbox"/>            |
| UP    | -Personale/Retribuzioni   | <input type="checkbox"/>            |
| UT    | -Tecnico                  | <input type="checkbox"/>            |
| uf.PT | -Prodotti Traffico        | <input type="checkbox"/>            |
| uf.RG | -Ragioneria/Economato     | <input type="checkbox"/>            |
| STQ   | -Staff Qualità            | <input type="checkbox"/>            |

Corrispondenza interna prot. n. \_\_\_\_\_

Taranto, li \_\_\_\_\_

Al Sig. PRESIDENTE

Al DIRETTORE

Al DIRIGENTE AMMINISTRATIVO \_\_\_\_\_

SEDE

**OGGETTO : Problemi Ufficio Prodotti del Traffico.**

In data 26/1/2007 sono stato contattato dall'Ufficio Prodotti del Traffico nella persona del Sig. Sagliocca per una segnalazione di errore durante lo scarico giornaliero dei dati sul Server Introiti. Nella stessa giornata mi sono recato presso l'ufficio per individuare la causa dell'anomalia; dopo varie prove ho verificato che l'errore era causato dalla dimensione eccessiva del database contenente le movimentazioni dei biglietti ed abbonamenti; dopo aver effettuato una riduzione delle dimensioni del database, eliminando i movimenti dell'anno 2005, l'anomalia era ancora presente, quindi ho sospeso le operazioni per riprenderle il giorno successivo. In data 29/01/2007 sono ritornato presso l'U.P.T. ed ho eliminato dal database (copia) un mese per volta, verificando ad ogni passaggio la persistenza dell'anomalia mediante l'elaborazione dello scarico giornaliero del 26/01; il problema si è risolto solamente eliminando dal database tutte le movimentazioni sino al mese di maggio 2006. Premesso che non trovo una spiegazione logica per cui, per inserire circa un centinaio di movimenti ne ho dovuto eliminare quasi 50.000, e considerato che la Pluservice S.r.l. ha cessato l'assistenza sulla Procedura Introiti dal 1 luglio 2004 e che, con mia comunicazione del 16/09/2004 prot. 18606, avevo evidenziato l'impossibilità di aggiornare le postazioni adibite alla emissione delle tessere di abbonamento (che ormai operano da quasi 10 anni) in quanto il software installato non è compatibile con i nuovi Personal Computer e con le nuove versioni di Windows e pertanto, in caso di problemi hardware, rischieremmo di dover ridurre o, nel peggiore dei casi, di interrompere il servizio, ritengo mio dovere proporre alle S.V. di prendere in considerazione l'aggiornamento della Procedura Introiti con la Procedura Telemaco, che la sostituisce, con l'aggiunta di nuove funzionalità e, soprattutto, con una integrazione maggiore con la Procedura Movimento e con la Procedura Contabile (Oceano).

Distinti saluti

Il Responsabile Unità Informatica

(Dr. *Ciro Russo*)

*C. Russo*