



autostrada del Brennero

SERVIZIO PER LA GESTIONE ONLINE DELLE TRANSAZIONI
CORRELATE AI PAGAMENTI DI PEDAGGIO CON CARTE DI CREDITO

CIG 7695479E27

3

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

DATA
PROGETTO:

Dicembre 2018



IL PROGETTISTA

(dott. ing. Carlo Costa)

IL RESPONSABILE DEL
PROCEDIMENTO

(dott. Peter Frick)

Sommario

PREMESSA.....	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	4
IDENTIFICAZIONE E MODALITÀ DI ADESIONE AL CIRCUITO CARTE DI CREDITO	4
PRESUPPOSTI PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	5
DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	5
REQUISITI OBBLIGATORI	5
OFF-LINE DI BACKUP	5
FASI IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO	5
STATO ATTUALE	5
LA SOLUZIONE OPERATIVA.....	6
INTRODUZIONE	6
RUOLO DEI SOGGETTI COINVOLTI.....	7
FLUSSI INFORMATIVI E LIVELLI DI SERVIZIO	7
NOTIFICHE DI PAGAMENTO	7
ACCREDITI	8
MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO	8
REPORTISTICA	9
SEGNALETICA DI STAZIONE E LOGO.....	9
IL COLLEGAMENTO TRA HOST AUTOSTRADA DEL BRENNERO E HOST APPALTATORE.....	9
DOCUMENTI PARTE INTEGRANTE DEL CAPITOLATO	10

PREMESSA

Il presente Capitolato speciale descrittivo e prestazionale fissa le norme regolanti il servizio per la gestione online delle transazioni correlate ai pagamenti di pedaggio autostradale con carte di credito.

Nel presente Capitolato speciale descrittivo e prestazionale l'operatore economico affidatario della prestazione oggetto di appalto è denominato "Appaltatore", Autostrada del Brennero S.p.A. è denominata "Società", entrambi denominati anche "Parti".

Autostrada del Brennero Spa metterà a disposizione dei propri utenti la possibilità di effettuare 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno il pagamento dei pedaggi autostradali con carte di credito utilizzando un'autenticazione di tipo online.

Attualmente il codice delle carte da validare viene acquisito tramite lettura della banda magnetica, sono in corso sviluppi tecnici sui lettori in maniera da poter passare gradualmente ad una lettura tramite EMV.

Al fine di porre in essere la sopra indicata modalità online di autenticazione delle carte di credito, Autostrada del Brennero Spa dovrà garantire la presenza e la funzionalità, presso le porte di uscita delle stazioni autostradali, di apparecchiature idonee alla procedura di autenticazione online.

In particolare, dovrà essere disponibile una procedura che consenta:

- la richiesta di verifica online della carta che l'utente intende utilizzare per il pagamento;
- assistenza audio-video multilingue all'utente durante le operazioni di pagamento;
- Validazione OFF-Line in pista se il servizio risultasse temporaneamente indisponibile.
- la predisposizione e l'invio all'operatore prestatore del servizio in oggetto dei flussi informativi di tutti i pagamenti effettuati e/o rifiutati, in forma analitica e corredati dai dati richiesti relativi alle carte utilizzate e degli estremi del pedaggio ai fini della loro successiva contabilizzazione (classe veicolo, ora e data, tratto percorso, importo pedaggio ecc.).

Il servizio sarà attivo su tutte le piste di uscita: l'utilizzatore della Carta non dovrà digitare alcun codice né firmare alcun documento.

In seguito al pagamento effettuato con la carta da parte del cliente, il medesimo potrà richiedere l'emissione della ricevuta riportante i dati identificativi della percorrenza, la classe, l'importo del pedaggio, la tipologia di pagamento, ecc.

La carta verrà sempre restituita al cliente anche nel caso in cui i controlli effettuati avessero esito negativo. In nessun caso è previsto il ritiro della carta da parte del personale di Autostrada del Brennero Spa.

Nell'ambito del servizio in oggetto l'appaltatore dovrà gestire un sistema di pagamento elettronico a cui aderiscono i circuiti delle carte Visa, MasterCard (ivi compreso Maestro), American Express e Diners Club International sia italiane che estere, fornendo un flusso di rendicontazione delle operazioni contabilizzate distinte per circuito.

In sede di offerta tecnica ogni concorrente potrà prevedere, alle medesime condizioni di contratto, l'accettazione di ulteriori circuiti. Inoltre, l'Appaltatore dovrà essere disponibile a includere nel proprio servizio eventuali altri circuiti proposti dalla Società.

Al fine di consentire il corretto svolgimento del servizio, Autostrada del Brennero Spa installa e gestisce presso le proprie stazioni le apparecchiature (lettori di tipo

autostradale) per la lettura delle carte e garantisce, l'interoperabilità delle stazioni con il proprio server centrale e con l'Appaltatore per la parte di propria competenza per lo scambio dei flussi informativi riguardanti principalmente le notifiche di pagamento, gli accrediti e gli addebiti delle commissioni. A tal fine Autostrada del Brennero spa provvederà in base all'autenticazione online a inviare i flussi relativi a tali pagamenti all'Appaltatore il quale accrediterà con la stessa frequenza l'importo complessivo sul conto corrente indicato dalla Società.

Nell'espletamento del servizio affidato, l'appaltatore dovrà mettere a disposizione tutta la tecnologia necessaria per il corretto svolgimento del servizio e fornire alla Società tutti i flussi informativi necessari alla gestione delle autorizzazioni e la rendicontazione delle operazioni contabilizzate. Sarà altresì cura dell'appaltatore la gestione dei flussi contabili nei confronti dei gestori dei circuiti internazionali, mantenendo a disposizione della Società per un periodo da concordare ogni resoconto rispetto alle transazioni avvenute.

Per le operazioni accettate e contabilizzate l'Appaltatore dovrà accreditare ad Autostrada del Brennero Spa l'importo risultante dalla somma delle transazioni autorizzate al lordo delle commissioni previste entro 7 giorni, o periodo minore offerto dall'Appaltatore in sede di gara, dalla data di riferimento dei flussi relativi ai pagamenti.

Eventuali adeguamenti delle prestazioni per effetto di sviluppi tecnologici dovranno essere gestiti mediante appositi atti aggiuntivi che formeranno oggetto di provvedimenti autorizzativi futuri.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Identificazione e modalità di adesione al circuito carte di credito

L'Appaltatore dovrà gestire un circuito di pagamento elettronico a cui aderiscono tutte le carte contraddistinte dai marchi Visa, MasterCard (ivi compreso Maestro), American Express e Diners Club International sia italiane che estere. In base all'offerta presentata potranno aderire a tale circuito anche altre carte.

La durata dell'appalto è stabilita in 36 mesi, decorrenti dall'avvio a regime dell'attività operativa di accettazione delle transazioni online sulle carte di credito, formalizzato mediante verbale di avvio della prestazione.

A tal fine la Società, dopo la stipulazione del contratto ovvero la consegna anticipata del servizio nei casi previsti dalla legge (prevista indicativamente per il giorno 1 maggio 2019, salvo maggiore o minor termine necessario per la conclusione delle operazioni di gara e di aggiudicazione), assegnerà all'appaltatore il termine di 30 giorni per comunicare tutte le specifiche tecniche necessarie all'avvio del servizio.

La Società esaminerà la proposta tecnica formalmente documentata che dovrà essere controfirmata per accettazione.

Dal momento dell'accettazione della proposta tecnica; la Società avrà a disposizione un periodo, di massimo 5 mesi, funzionale alla conclusione dei rapporti giuridici attualmente in essere con contraenti terzi, per adeguare la struttura hardware e software e per formalizzare l'avvio a regime dell'attività operativa di accettazione delle transazioni online sulle carte di credito.

Presupposti per la realizzazione del servizio

L'accettazione della carta avrà il seguente iter presso il varco autostradale: sarà disponibile una procedura che consenta:

- la richiesta di verifica online della carta che l'utente intende utilizzare per il pagamento;
- assistenza audio-video multilingue all'utente durante le operazioni di pagamento;
- validazione OFF-Line in pista se il servizio risultasse temporaneamente indisponibile.
- la predisposizione e l'invio all'operatore prestatore del servizio in oggetto dei flussi informativi di tutti i pagamenti effettuati e/o rifiutati, in forma analitica e corredati dai dati richiesti relativi alle carte utilizzate e degli estremi del pedaggio ai fini della loro successiva contabilizzazione (classe veicolo, ora e data, tratto percorso, importo pedaggio ecc.).

Disponibilità del servizio

Il servizio dovrà essere disponibile al cliente 24 ore al giorno e 7 giorni su 7, fatto salvo cause di forza maggiore che rendano indisponibile il servizio in una o più stazioni delle rete Autostradale.

Requisiti obbligatori

Off-line di backup

Si richiede un sistema di autenticazione off-line di backup, da utilizzare nei casi di interruzione del collegamento telematico, verrà premiato il sistema di autenticazione off-line di backup che consenta:

- di avere più informazioni di dettaglio per poter identificare in maniera chiara e univoca i transiti non validati in modalità On-Line;
- minor perdita di incasso possibile per Autobrennero; a questo riguardo si precisa che la soglia prevista di perdita per la Società non dovrà essere superiore al 50% sull'importo totale delle transazioni non autenticate.

Fasi implementazione del servizio

Stato attuale

Su tutte le piste di uscita Autobrennero sono presenti più tipologie di lettori che si occupano, della lettura della traccia magnetica, passando il dato alla pista.

Attualmente l'autenticazione della carte avviene grazie all'utilizzo da parte del software di pista di informazioni statiche presenti sulla sua memoria, liste bianche e liste nere combinate con dati letti dalla banca magnetica (ISO2) del titolo di pagamento.

Durante il 2016 è iniziata la migrazione dei lettori di carte (tipo autostradale) dedicati esclusivamente alla lettura magnetica delle tessere ISO a lettori con la doppia funzione: lettura della banda magnetica e lettura del microchip.

Prima fase validazione online

Nella prima fase di attuazione del servizio, il dato verrà letto su tessera tramite banda magnetica, e riportato tramite rete interna verso il servizio di validazione On-Line.

Seconda fase validazione online

Nella seconda fase, si avrà una progressiva introduzione della modalità EMV, partendo da un limitato numero di piste, che andrà crescendo a seconda delle implementazioni Hardware (sostituzione parco lettori) realizzate presso le stazioni autostradali. L'attività di sostituzione dei lettori, peraltro già iniziata nel 2016, prevede l'installazione di lettori di tipo autostradale con possibilità di funzionamento EMV. (EuroPay, Mastercard, Visa), nel dettaglio:

Produttore	Modello	EMV L1	EMV L2	PayPass Mastercard	PayWav e VISA
Sigma (hopt-schuler)	EMV TS900	spec 4.0	spec 4.3	-	-
Cdr-Mediared	Compucard	spec 4.3	spec 4.3	3.0	<input type="checkbox"/>
Cdr-Mediared	Cybercard	spec 4.3	spec 4.3	3.0	<input type="checkbox"/>

I lettori dovranno autorizzare il pagamento del transito con carta bancaria utilizzando la lettura del chip, rispecchiando i requisiti di carattere fisico ed elettrico (EMV Level 1) e le modalità standard di transazione (EMV Level 2).

L'EMV è uno standard nato dalla collaborazione dei principali circuiti di pagamento a livello mondiale Europay, Mastercard, Visa che nel 1993 hanno fondato una piattaforma di lavoro (EMVCo) per lo sviluppo delle specifiche che regolano le applicazioni di pagamento elettronico basate su carte a microprocessore (smart card).

In particolare dovranno essere validate le seguenti specifiche:

- requisiti di carattere fisico ed elettrico (EMV Level 1);
- aspetti applicativi, ovvero le modalità con cui devono essere condotte le transazioni (EMV Level 2);
- struttura delle carte dal punto di vista della sicurezza;
- interoperabilità tra le carte e i terminali a livello globale;

Fase finale validazione online

In quest'ultima fase, tutte le piste di uscita saranno dotate di lettore con possibilità di lettura EMV, quindi le validazioni avverranno tramite questa modalità.

LA SOLUZIONE OPERATIVA

Introduzione

Il servizio sarà attivo su tutte le piste di uscita: l'utilizzatore della Carta non dovrà digitare alcun codice né firmare alcun documento.

In seguito al pagamento effettuato con la carta da parte del cliente, il medesimo potrà richiedere l'emissione della ricevuta riportante i dati identificativi della percorrenza, la classe, l'importo del pedaggio, la tipologia di pagamento, ecc.

La carta verrà sempre restituita al cliente anche nel caso in cui i controlli effettuati avessero esito negativo. In nessun caso è previsto il ritiro della carta da parte del personale di Autostrada del Brennero Spa.

I pagamenti effettuati con questo servizio sono da considerarsi a tutti gli effetti fiscali, amministrativi e contabili come assolti contestualmente.

Autostrada del Brennero provvederà ad inviare giornalmente i flussi relativi a tali pagamenti all'Appaltatore, il quale accrediterà con la stessa frequenza l'importo complessivo sul conto corrente Autostrada del Brennero.

Ruolo dei soggetti coinvolti

Nell'ambito del servizio si distinguono, ognuno con un proprio ruolo, e le proprie responsabilità i seguenti soggetti:

Autostrada del Brennero:

- installa e gestisce le apparecchiature per la lettura delle carte presso le stazioni autostradali;
- garantisce, tramite la propria rete, l' interoperabilità delle stazioni con il proprio host centrale e con l'Appaltatore (per la parte di propria competenza) per lo scambio dei flussi informativi;
- garantisce, con sistemi automatici, l'assoluta riservatezza delle informazioni riservate di cui entra in possesso nell'ambito dell'erogazione del servizio;
- fornisce all'appaltatore le informazioni utili all'individuazione delle banche tesoriere in funzione delle modalità concordate con Appaltatore stessa; peraltro gli aspetti economici attinenti all'operatività con le banche tesoriere formeranno oggetto di accordi diretti tra Autostrada del Brennero e le stesse banche.

Appaltatore:

- fornisce ad Autostrada del Brennero tutti i flussi informativi necessari alla gestione delle autorizzazioni e la rendicontazione delle operazioni contabilizzate;
- gestisce i flussi contabili nei confronti dei gestori dei circuiti internazionali delle carte di credito;
- mantiene uno storico da concordare con la Società, relativo ai flussi informativi pervenuti.

Flussi informativi e Livelli di servizio

Di seguito vengono descritti i flussi informativi ritenuti necessari tra Autostrada del Brennero e Appaltatore, ove non fosse esplicitamente dichiarato tali flussi si intendono essere informativi.

Notifiche di pagamento

Autostrada del Brennero trasmetterà giornalmente all' Appaltatore le notifiche dei pagamenti autorizzati.

Il flusso informativo contenente tutti i Pagamenti Autorizzati pervenuti all'elaboratore centrale di Autostrada del Brennero un certo giorno verrà identificato con tale Data di riferimento e inviato a Appaltatore indicativamente entro le ore 06.00 del giorno calendariale successivo e comunque non oltre le ore 24.00 del 3° giorno calendariale successivo alla Data di riferimento.

Tale flusso potrà contenere anche eventuali transiti effettuati in giorni precedenti a quello della Data di riferimento purché non antecedenti di oltre 30 gg. calendariali rispetto alla detta data di riferimento.

Accreditati

Per le operazioni accettate e contabilizzate l'Appaltatore dovrà accreditare ad Autostrada del Brennero Spa l'importo risultante dalla somma delle transazioni autorizzate al lordo delle commissioni previste entro 7 giorni, o periodo minore offerto dall'Appaltatore in sede di gara, dalla data di riferimento dei flussi relativi ai pagamenti, purché il flusso stesso sia notificato come specificato al punto "Notifiche di pagamento".

Nel caso in cui il flusso di una **Data di riferimento** sia inviato oltre le ore 24.00 del 3° giorno calendariale successivo alla stessa **Data di riferimento**, il relativo accredito avverrà con data valuta pari al giorno calendariale della **Data di comunicazione** di tale flusso.

Gli accrediti si riferiranno al totale delle notifiche di pagamento della **Data di riferimento o della data di comunicazione**; saranno suddivisi tra carte italiane ed estere e dovranno essere effettuati al lordo delle commissioni.

Modalità di pagamento del corrispettivo

Al termine di ogni mese contrattuale si procederà alla determinazione del corrispettivo dovuto a titolo di commissioni, calcolato in base alle seguenti percentuali - offerte in sede di gara - rispetto agli importi di pedaggio pagati con carte di credito:

- importo pedaggio carte di credito italiane < euro 9,50 = 1,40 % su ogni singolo pedaggio incassato;
- importo pedaggio carte di credito italiane ≥ euro 9,50 = 1,20 % su ogni singolo pedaggio incassato;
- importo pedaggio carte di credito estere = 1,80 % su ogni singolo pedaggio incassato.

La contabilità sarà sottoposta alla firma dell'Appaltatore che dovrà emettere la relativa fattura entro il quindicesimo giorno del mese successivo.

I pagamenti saranno effettuati a 60 (sessanta) giorni dalla data della fattura, previa verifica dell'adempimento agli obblighi di legge e previo accertamento della regolarità delle prestazioni effettuate in termini sia di qualità sia di quantità, nonché della regolarità contributiva verso gli Istituti assicurativi INPS, INAIL, ovvero verso gli altri Enti eventualmente competenti secondo la natura giuridica e la qualificazione dell'Appaltatore.

Reportistica

Autostrada del Brennero spa chiede di entrare in possesso di report giornalieri e mensili, in formato compatibile ai sistemi informatici della Società, comprensivi almeno dei seguenti dati:

- Circuito
- Data transito
- Data trasmissione
- Data valuta
- Importo carte italiane < 9,50 €
- Importo carte italiane ≥ 9,50 €
- Importo carte straniere
- Importo Totale
- Commissioni carte italiane < 9,50 €
- Commissioni carte italiane ≥ 9,50 €
- Commissioni carte straniere
- Commissioni Totale

Verrà premiata la disponibilità all'integrazione di report di rendicontazione e contabilizzazione proposti nell'offerta tecnica.

Segnaletica di stazione e logo

I logo dei circuiti internazionali delle carte di credito saranno inseriti nella segnaletica sia in avvicinamento alla stazione che in corrispondenza delle porte di esazione al fine di facilitare alla clientela il riconoscimento delle possibilità di effettuare i pagamenti con carte di credito.

Il collegamento tra host Autostrada del Brennero e host Appaltatore

Le Parti saranno collegate mediante una linea dedicata. Lo scambio dei consuntivi avverrà via file transfer concordato tra le Parti ma che non dovrà essere soggetto a nessun tipo di licenza e costo aggiuntivo per la Società.

Nel dettaglio:

- il canale dovrà essere conforme alla normativa PCI-DSS, (nello specifico i requisiti 3 e 4 ,rispettivamente "Protect stored cardholder data" e "Encrypt transmission of cardholder data across open, public networks" (vedi Allegato PCI_DSS_v3-2-1.pdf).
- dovrà essere prevista una ridondanza del canale trasmissivo e del datacenter con riferimento specifico alla normativa "UNI CE EN ISO/IEC 27001" – Controllo A.17.2.1 –" Ridondanze - Disponibilità delle strutture per l'elaborazione delle informazioni" e successive revisioni ;
- dovrà fornire le caratteristiche del datacenter in termini hardware, software e monitoraggio.

Documenti parte integrante del capitolato

Forma, a tutti gli effetti, parte integrante e sostanziale del capitolato l'allegato
PCI_DSS_v3-2-1.pdf