



Palermo S.p.A. - Socio unico Comune di Palermo

Sede Legale ed Amministrativa: Via Roccazzo, 77 - 90135 Palermo - Tel. 091.350.111 - Fax 091.224563 - amat@amat.pa.it - amat.sgrgen@pec.it

Sedute del C.d.A.

del 21/12/2023

Punto N. 7 D.A.G.



671

II DIRETTORE GENERALE

- **PRESO** atto della proposta prot. 32831 del 28/11/2023 delle Direzioni Ingegneria - Area Applicazioni Informatiche e Commerciale avente il seguente oggetto: "Affidamento, ai sensi dell'art. 7, comma 1, del "Regolamento per le gare ed i contratti di valore inferiore alle soglie comunitarie", approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 14 settembre 2023, in favore di Pluservice srl per "L'attivazione di un sistema di vendita degli abbonamenti attraverso nuovi canali digitali e acquisto di una App per il controllo degli stessi titoli, come da offerta allegata" per un periodo di 12 mesi"
- **VISTA** l'annotazione da parte della competente DEF

Si prende nota della proposta n. 32831/23 del 28/11/2023 della Direzione Ingegneria e si ritiene opportuno proporre che tale iniziativa rientri nell'ambito di un definito progetto di adeguamento del sistema di vendita dei prodotti Amat.

GT

Direzione Economico Finanziaria
U.O. Budget Bilanci e Controllo Gestione
Il Direttore

- **VERIFICATO** il prodromico inserimento della proposta nel programma di gestione per la successiva pubblicazione del deliberato.
- **RITENUTA** la necessità della relativa approvazione da parte del C.d.A., la sottopone al Sig. Presidente per ogni relativa decisione ivi compreso l'inoltro alla Direzione Affari Generali per le conseguenti attività del Consiglio.

Il Direttore Generale
Ing. Domenico Caminiti

IL CONSIGLIO di AMMINISTRAZIONE

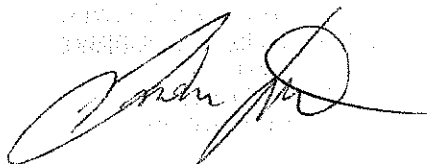
Esaminata la superiore relazione prot. 32831 del 28.11.2023 della Direzione Ingegneria Area Applicazioni Informatiche e della Direzione Commerciale, con rettifica rispetto al proposto

DELIBERA

1. Affidare alla ditta Pluservice s.r.l. "L'attivazione di un sistema di vendita degli abbonamenti attraverso nuovi canali digitali e acquisto di una App per il controllo degli stessi titoli, come da offerta allegata" per un periodo di 12 mesi
2. Stimare il presunto costo per l'aggio sugli abbonamenti (attivati/rinnovati) da corrispondere alla ditta Pluservice, nella misura del 3% per le operazioni effettuate su App e del 5% per le operazioni effettuate presso le rivendite fisiche, fino ad un massimo di € 150.000,00, sul conto 205054 "Provvigioni su vendite" del bilancio dell'esercizio 2024;
3. Impegnare la spesa presunta di € 18.500,00 IVA esclusa, sul conto 205058 "manutenzione e servizi attrezzature informatiche" del bilancio dell'esercizio 2024;
4. Autorizzare il pagamento della somma dietro presentazione della fattura regolarizzata e munita del visto di controllo da parte delle competenti Direzioni.

La presente determinazione sarà pubblicata ai sensi dell'art. 37 c. 2 del D.Lgs. 33/20.

Approvato dal C.d.A.
in Data 21/12/2023
Punto N. F O.d.G.



Amat Palermo S.p.A.
Il Presidente
Dott. Giuseppe MISTRETTA



Palermo S.p.A. - Socio unico Comune di Palermo

Sede Legale ed Amministrativa: Via Roccazzo, 77 - 90135 Palermo - Tel. 091.350.111 - Fax 091.224563 - amat@amat.pa.it - amat.reggenti@per.it

Seduta del C.d.A.
del 21/12/2023
Punto N. 7 D.d.G.

AMAT S.p.A. - Palermo
Sede Legale ed Amministrativa



Direzione Ingegneria Area Applicazioni Informatiche

Egr. sig. Presidente
per il tramite dell'
egr. sig. Direttore Generale
S E D E

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 7, comma 1, del "Regolamento per le gare ed i contratti di valore inferiore alle soglie comunitarie", approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 14 settembre 2023, in favore di Pluservice srl per "L'attivazione di un sistema di vendita degli abbonamenti attraverso nuovi canali digitali e acquisto di una App per il controllo degli stessi titoli, come da offerta allegata" per un periodo di 12 mesi.

Allegati: Offerta economica della ditta Pluservice srl (m2023_0126Ter/PG);
"Il sistema di bigliettazione di Amat" - Convegno organizzato da Club International con il patrocinio di ASSTRA presso l'Hotel Mondello Palace a ottobre del 2004.

CIG: A032E6F855

Nell'ambito delle azioni predisposte per favorire la mobilità sostenibile, incentivare l'uso del mezzo pubblico, facilitare l'utenza, si esprime l'esigenza di rinnovare il sistema di vendita degli abbonamenti Amat sia al bus che alla sosta tariffata (zone blu e parcheggio).

Prima di focalizzare la presente relazione sulla proposta di accettazione dell'offerta della ditta Pluservice/MyCicero ivi allegata, si ritiene opportuno esporre alcune premesse indicative e sostanziali al fine di porre le basi per un progetto di sviluppo della bigliettazione che sia in linea con le tecnologie più innovative nel trasporto collettivo anche in relazione all'evoluzione dei sistemi MaaS¹.

E prima ancora, al fine di inquadrare al meglio la presente proposta, è d'obbligo una breve cronistoria del sistema di bigliettazione di Amat.

1 Il "Mobility as a Service" rappresenta un approccio innovativo alla mobilità, con l'obiettivo di creare sistemi digitali unificati che consentano alle persone di pianificare, prenotare e pagare per una vasta gamma di servizi di mobilità, sia urbani che extraurbani - includendo monopattini, biciclette, car sharing e taxi - da rendere accessibili tramite un'unica piattaforma digitale



Palermo S.p.A. - Socio unico Comune di Palermo

Sede Legale ed Amministrativa: Via Roccazzo, 77 - 90135 Palermo - Tel. 091.350.111 - Fax 091.224561 - amat@amat.pa.it - amat.segreteria@pa.it



- 1997 Nel 1997, Amat ha informatizzato l'ufficio vendita biglietti e abbonamenti fino a allora puramente cartaceo (oltre ai biglietti e abbonamenti anche tutte le operazioni di vendita e rendicontazione erano trascritti in registri cartacei).

La soluzione scelta fu quella della ditta Pluservice: "Telemaco". Una piattaforma software composta da moduli integrati tra loro in grado di gestire e monitorare tutti i processi e i dati dell'intero ciclo di un sistema di bigliettazione: dalla vendita alla contabilizzazione.

Per la gestione degli abbonati il processo di tesseramento si basò su un sistema tra i più innovativi del momento al pari di grandi città come Parigi, Lisbona, Costanza e Venezia (progetto Calypso² anni 1995-2000) con l'introduzione della card contactless ("Il sistema di bigliettazione di Amat", in allegato, è stato presentato al convegno organizzato da CLUB International in ottobre del 2004).

Ancora oggi i quasi 13.000 abbonati al bus e alla sosta utilizzano la stessa card contactless (tecnologia Mifare standard ISO/IEC14443A) in cui vengono memorizzati i dati dell'abbonato e la validità dell'abbonamento, riportato contestualmente in uno scontrino cartaceo.

- 2019 I biglietti, cartacei fino al 2019, furono sostituiti dai biglietti magnetici. Il sistema conteggia i biglietti obliterati. (rif. Delibera punto 5 del 20/06/2018)

- 2021 Dal 2021 è disponibile l'App Amat PalerMobilita attraverso la quale sono stati introdotti i primi biglietti digitali (trasporto e sosta) (rif. Delibera punto 3 del 20/12/2021).

- 2023 Dal 2023 biglietti cartacei con Qrcode sono venduti da terminali Smart Pos a bordo dei mezzi (rif. Delibera punto 3 del 22/12/2022).

Il sistema centrale, d'ora in poi "Biglietteria", che sovrintende a tutte le operazioni che vanno dalla personalizzazione delle tipologie di titoli e piani tariffari, all'emissione della tessera, dall'approvvigionamento e alla distribuzione dei biglietti, alla vendita, e alla relativa rendicontazione è la piattaforma software "Telemaco", installata presso la Server Farm aziendale.

Attraverso la Biglietteria, Amat gestisce in modo centralizzato ed efficace l'intero ciclo di vita della bigliettazione (abbonamenti e biglietti di viaggio e di sosta).

In altre parole, la **Biglietteria** di Amat, così come è stata definita nell'handbook di UITP del luglio 2022³, unico "gateway/accesso alla mobilità", dal 1997 è la piattaforma "Telemaco"⁴ che, nel tempo si è evoluta ed è sempre più modulare e aperta per integrare sistemi di bigliettazione e pagamento multimodali e sposa inoltre l'approccio MaaS (Mobility as a Service).

² <https://calypsonet.org/la-storia-di-cna/?lang=it>

³ <https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2022/07/Report-Ticketing-MaaS-JULY2022-web.pdf>

⁴ Pluservice è membro della MaaS Alliance, organismo internazionale che lavora alla standardizzazione dei protocolli di integrazione. Inoltre partecipa all'Italian NeTEx Profile, gruppo di lavoro che definisce il profilo italiano dello standard NeTEx. Gli standard consentono di integrare sistemi terzi con tempi e costi inferiori, e con una maggiore robustezza del sistema.



Palermo S.p.A. – Socio unico Comune di Palermo

Sede Legale ed Amministrativa: Via Roccazzo, 77 – 90135 Palermo – Tel. 091.350.111 – Fax 091.224563 – amati@amat.pa.it – amat.segret@pa.it



Con il termine “gateway/accesso” si attribuisce, oggi, alla Biglietteria un ruolo cruciale.

In questo contesto, la Biglietteria diventa il punto attraverso cui si accede alla fruizione di tutti i servizi di mobilità che dovrebbero essere disponibili e accessibili per tutti (comprese le persone non digitalizzate), garantire l’usabilità dei diversi sistemi e condividere i dati in modo da dare una informazione chiara e semplice a tutti gli utenti.

Conseguentemente il ticket non è un bene che può essere acquistato come qualsiasi altro bene al dettaglio ma un contratto tra passeggero e operatore di trasporto attraverso cui l’utente riceve un “diritto di accesso” a diverse funzioni quali informazioni, prenotazioni, tariffe, accesso fisico, pagamento e controllo e può quindi utilizzare, ad esempio, una bicicletta piuttosto che una macchina o il tram.

La tecnologia e il digitale devono dunque combinarsi e i diversi sistemi di ticketing integrarsi per offrire all’utente un sistema semplice, accessibile, usabile.

La nuova visione, che sta alla base anche del progetto MaaS, vede al centro dell’offerta di trasporto non più i servizi ma il cliente a cui offrire la migliore soluzione per ogni suo singolo viaggio armonizzando le diverse forme di mobilità disponibili (mezzi pubblici, car o bike sharing, taxi, rent a car o anche una loro combinazione intermodale), le diverse modalità di tecnologia implementata per l’accesso all’offerta (card contactless, supporto con Qr code, NFC, EMV contactless) e l’adozione di diversi sistemi e quindi vendor (“hardware agnosticism” indipendenza dall’hw).

La tecnologia che realizza il nuovo modo di vedere la mobilità come sopra descritto si basa sui sistemi ABT - Account Based Ticketing - (standard ISO/TR 20526:2017⁵).

La Smart Ticketing Alliance⁶ descrive bene i sistemi ABT e il vantaggio di questa nuova tecnologia, già sperimentata e adottata in diverse realtà nel mondo e anche in Italia con il primo case-studies a Trento (2022).

Nel sistema ABT, a differenza di tutti gli altri sistemi finora utilizzati, l’intelligenza del sistema è situata nel *back office centrale* e non distribuita nei supporti, nei terminali, nei punti di vendita fisici.

I sistemi ABT sono indipendenti dall’hardware e i software sono integrabili attraverso API (Application Programming Interface).

5 <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:tr:20526:ed-1:v1:en> (definito anche come “server-based ticketing or Security in System”.

6 The Smart Ticketing Alliance (STA) is a non-profit association that promotes and facilitates cooperation between national and regional smart ticketing systems to implement interoperable smart ticketing in Europe and elsewhere.

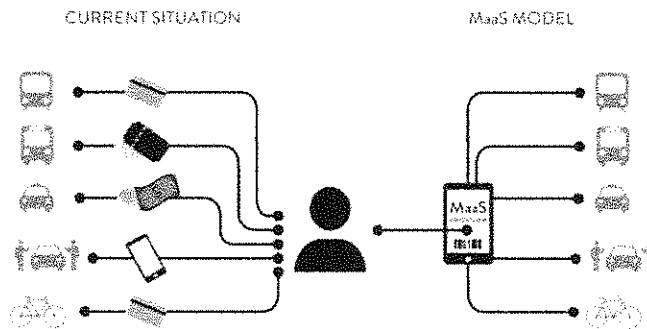


Palermo S.p.A. ~ Socio unico Comune di Palermo

Sede Legale ed Amministrativa: Via Roccazzo, 77 ~ 90135 Palermo ~ Tel. 091.350.111 ~ Fax 091.224563 ~ amat@amat.pa.it ~ amat.segret@pa.it



L'architettura tecnologica dei sistemi ABT apre ampi scenari agli operatori della Mobilità perché offre flessibilità a tutte le realtà coinvolte includendo soluzioni diverse (diversi piani tariffari, diversi tipi di biglietti/abbonamenti, diversi canali di vendita, diversi vendor di servizi di trasporto, diversi operatori) che vedono il cittadino al centro dell'offerta dei molteplici servizi di mobilità offerti.



Questa breve premessa al fine di introdurre e contestualizzare la presente proposta che attraverso l'adeguamento del sistema di vendita degli abbonamenti a uno più evoluto desidera contestualmente, sposando una tecnologia innovativa come quella descritta, porre le basi per lo sviluppo di progetti futuri in linea con le Regole Tecniche per l'adozione di sistemi di bigliettazione elettronica interoperabili e di titoli di viaggio elettronici integrati (DECRETO M.I.T. 27 ottobre 2016, n. 255).

In altre parole, il sistema di abbonamenti di Amat, accettando la proposta di Pluservice, implementerà una soluzione in grado di integrarsi e interfacciarsi con sistemi ed applicazioni esistenti e futuri perché verterà appunto verso un sistema ABT - Account Based Ticketing - sul solco delle più recenti esperienze europee e internazionali come recentemente testimoniato nella conferenza internazionale "Tariffe e domanda nel TPL" di ottobre 2023 promossa da ASSTRA e UITP.

L'architettura proposta prevede che la Biglietteria Amat (piattaforma Telemaco installata nella Server Farm aziendale) sia connessa real time con il sistema di vendita Pluservice/ MyCicero la quale, attraverso nuovi canali di vendita, gestirà il rinnovo degli abbonamenti e l'emissione di nuove tessere.

I nuovi canali, messi a disposizione da Pluservice/ MyCicero, sono:

1. la App MooneyGo che permetterà l'acquisto di un rinnovo di abbonamento;



Palermo S.p.A. ~ Socio unico Comune di Palermo

Sede Legale ed Amministrativa: Via Roccarizzo, 77 ~ 90135 Palermo ~ Tel. 091.350.111 ~ Fax 091.224563 ~ amat@amat.pa.it ~ amat.segretario@pa.it



2. il punto vendita Mooney (300 punti fisici solo a Palermo) che permetterà l'acquisto di un rinnovo di abbonamento;
3. il portale Web B2C, da cui si accederà attraverso un link, dal nostro sito istituzionale, e permetterà l'acquisto di un nuovo abbonamento e naturalmente anche il rinnovo.

I rinnovi acquistati tramite App e portale saranno digitali e consegnati in App, in forma di mobile ticket. L'abbonamento contiene un QRcode dinamico, firmato, e rigenerato ogni 30 secondi, inglobando la data e ora di generazione per incrementare il livello di sicurezza del sistema. Inoltre può mostrare la foto del tesserato, per facilitare le attività di controllo a bordo.

I rinnovi acquistati nei punti vendita Money saranno cartacei con QRcode, su carta anticontraffazione.

La piattaforma di vendita MyCicero/Pluservice è in cloud. La struttura è sicura e ridondata⁷. L'applicazione MooneyGo è oggetto di Vulnerability Assesment e penetration test con cadenza trimestrale.

La comunicazione tra il DataCenter Amat ed il DataCenter Pluservice\myCicero avviene tramite un protocollo proprietario (non aperto dunque) e il riallineamento dei dati fra le due infrastrutture automaticamente a orari programmati.

I dati scambiati tra le due infrastrutture, crittografati, sono essenzialmente i piani tariffari, l'anagrafica tesserati i rinnovi, i dati di vendita.

La vendita viene quindi gestita interamente dalla piattaforma Pluservice\myCicero compresi gli incassi dei titoli che saranno accreditati su C/C myCicero e rigirati con periodicità quindicinale al netto delle provvigioni dovute a Amat.

I pagamenti accettati sono carte di debito e credito, carta prepagata Mooney, sistema Satispay, Postepay e PayPal. Il pagamento attraverso il sito web è garantito dalla certificazione bancaria PCI DSS di cui è dotato l'eCommerce Pluservice.

Di seguito si riporta lo schema di architettura proposto in offerta.

⁷ data center primario è ubicato a Milano ed è un Tier IV (garanzia di sicurezza e ridondanza per i data center) collegato in alta affidabilità in fibra con il data center per il disaster recovery ubicato in veneto.



Palermo S.p.A. ~ Socio unico Comune di Palermo

Sede Legale ed Amministrativa: Via Rocuzza, 77 ~ 90135 Palermo ~ Tel. 091.350.111 ~ Fax 091.224563 ~ amat@amat.pa.it ~ amat.sergio.it



Per una funzionalità dettagliata dei canali di vendita si rimanda all'offerta allegata.

La proposta economica della Pluservice si riassume invece di seguito:

Alla ditta MyCicero/Pluservice, Amat riconoscerà una percentuale variabile in base al canale di vendita.

- 3% per ogni abbonamento venduto attraverso App MooneyGo o WebServer;
- 5% per ogni abbonamento venduto attraverso i punti fisici MooneyGo.

La Pluservice si è resa disponibile a adeguare la percentuale al 5% in linea con quanto Amat già riconosce ai propri rivenditori.

Nessun canone fisso annuo è previsto per l'attivazione e gestione del servizio, dei canali di vendita e del servizio di assistenza via web o telefonico per gli operatori Amat o per il call center dedicato ai clienti di Amat per guidarli all'uso dei nuovi canali e i cui operatori rispondono anche inglese.

Anche il back office, lo strumento web attraverso cui gli operatori AMAT potranno interagire con il cliente da remoto, evitandogli di recarsi fisicamente presso i punti



Palermo S.p.A. - Socio unico Comune di Palermo

Via Legale ed. Amministrativa Via Roccazzo, 77 - 90135 Palermo - Tel. 091.350.111 - Fax 091.224563 - amat@amat.pa.it - amat.segret@pa.it



vendita, messo a disposizione soprattutto per l'emissione di una nuova tessera (virtuale o fisica) è incluso nell'offerta.

Fa parte della proposta di acquisto, in offerta come soluzione opzionale, anche l' App My Check per il controllo degli abbonamenti⁸. L'app è installabile su dispositivi Android e quindi anche sui POS PAX attualmente utilizzati dai verificatori.

Si è ritenuto opportuno chiedere a Pluservice di quotare l'importo per 50 licenze client.

La Pluservice, rispetto alla prima offerta, si è resa disponibile, anche questa volta, alla richiesta di un'offerta migliorativa praticando un ribasso sia sul costo delle licenze che sul canone, così come riportato nella presente proposta.

Descrizione	Q	Importo Unitario	Importo totale
Licenza Server myCheck	1	€ 10.000,00	€ 10.000,00
APP myCheck - Pacchetto da 50 licenze nominative da installare su dispositivo Android Pos Pax. Il dispositivo Hardware non è incluso nella presente offerta e dovrà essere messo a disposizione dal cliente	50	€ 125,00	€ 6.250,00
Totale			€ 16.250,00
Importo a Voi riservato			€ 15.000,00

Canone annuo di manutenzione myCheck (server + 50 utenze)	€ 4.000,00
Importo a Voi riservato	€ 3.500,00

La Direzione Commerciale, a cui compete il compito, tra l'altro, di promuovere la vendita dei servizi erogabili dall'Azienda anche relativamente ai prodotti di "trasporto" e "mobilità", e che d'intesa con la scrivente funzione ha fin dall'inizio condiviso la bontà dell'offerta della ditta Pluservice, ha stimato il valore annuo presunto da riconoscere come aggio per le transazioni in:

- circa € 53.000 per i rinnovi venduti attraverso i canali fisici MooneyGo;
- circa € 11.000 per i rinnovi venduti attraverso i canali App MooneyGo o WebServer (mail del 14/11/2023 in calce).

⁸ Se il qr code delle altre app (tipo app sispi) viene generato/integrato con le regole compatibili a pluservice, la app controllerebbe anche i biglietti digitali sispi.



Palermo S.p.A. - Socio unico Comune di Palermo

Sede Legale ed Amministrativa: Via Roccazzo, 77 - 90135 Palermo - Tel. 091.350.111 - Fax 091.224563 - amat@amat.pa.it - amat.tecgen@pa.it



Pertanto, per tutto quanto sopra esposto:

Considerato che il servizio in oggetto è fruibile esclusivamente dalla piattaforma "Telemaco" il cui fornitore è la ditta Pluservice;

Considerato che il servizio in oggetto è ritenuto, dalla Funzione scrivente di concerto con la Direzione Commerciale, necessario al fine di favorire l'uso del trasporto pubblico locale e aumentare il grado di accessibilità al servizio e per questo rispondente alle finalità di pubblico interesse perseguite dall'Amministrazione;

Considerato che l'importo presunto, da riconoscere alla ditta Pluservice, è pari a:

- 64.000,00 € quale aggio annuale stimato, per gli abbonamenti venduti attraverso i suddetti canali di vendita;
- 15.000,00 € per l'acquisto di una licenza server e 50 licenze client per l'App MyCheck;
- 3.500,00 € quale canone annuale per la manutenzione della App MyCheck;

Visto che l'importo massimo rientra nei limiti di valore previsti dall'art. 50 del D.Lgs. n. 36/2023;

Ritenuti gli importi congrui e in linea *"mediamente con quelli adottato dai grossi canali di vendita che si appoggiano alle categorie di rivenditori fisici"* (mail del 14/11/2023 in calce)

La Funzione Scrivente di concerto con la Direzione Commerciale, propone di:

1. Affidare alla ditta Pluservice s.r.l. *"L'attivazione di un sistema di vendita degli abbonamenti attraverso nuovi canali digitali e acquisto di una App per il controllo degli stessi titoli, come da offerta allegata"* per un periodo di 12 mesi per un totale di 82.000,00 euro;
2. Impegnare la spesa presunta di € 64.000,00 sul conto 205054 "Provvigioni su vendite" del bilancio dell'esercizio 2024;
3. Impegnare la spesa presunta di € 18.500,00 IVA esclusa, sul conto 205058 "manutenzione e servizi attrezzature informatiche" del bilancio dell'esercizio 2024;



Palermo S.p.A. ~ Socio unico Comune di Palermo

Sede Legale ed Amministrativa Via Roccazzo, 77 ~ 90135 Palermo ~ Tel. 091.350.111 ~ Fax 091.224563 ~ amati@amat.pa.it ~ amat.seggen@per.it



4. Autorizzare il pagamento della somma dietro presentazione della fattura regolarizzata e munita del visto di controllo da parte delle competenti Direzioni.

La presente determinazione sarà pubblicata ai sensi dell'art. 37 c. 2 del D.Lgs. 33/20.

Per la Direzione Ingegneria - Area Applicazioni Informatiche:

Il RUP
dott.ssa Rosaria Scardavi
*Firmato digitalmente a norma dell'art.25 del
D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82*
Maria
Rosaria
Scardavi
01.12.2023
07:56:31
GMT+00:00



Il Direttore
Ing. Pasquale Spadola
*Firmato digitalmente a norma dell'art.25 del
D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82*
PASQUALE
SPADOLA
29.11.2023
15:20:51
GMT+01:00



Per la Direzione Commerciale:

Il Direttore f.f.
Ing. Marcello Marchese
*Firmato digitalmente a norma dell'art.25 del
D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82*



MARCELLO
MARCHESE
INGEGNERE
29.11.2023
14:43:07
GMT+01:00



Palermo S.p.A. - Socio unico Comune di Palermo

Sede Legale ed Amministrativa: Via Roccapaola, 77 - 90135 Palermo - Tel. 091.350.111 - Fax 091.224563 - amat@amat.pa.it - amat.sig.ra@pa.it



Da: "Marcello Marchese" <m.marchese@amat.pa.it>
A: "Pasquale Spadola" <p.spadola@amat.pa.it>
Cc: "Rosaria Scardavi" <r.scardavi@amat.pa.it>, "Domenico Caminiti" <d.caminiti@amat.pa.it>
Inviato: Martedì, 14 novembre 2023 16:11:57
Oggetto: Re: OFFERTA PLUSERVICE

Pasquale,

con riferimento, anche, ai colloqui intercorsi, il tealio della proposta di Pluservice è confacente alle necessità dell'azienda, confermate anche dalle volontà dell'Organo di Amministrazione.

Considerato che nel 2022 abbiamo effettuato, tra nuove attivazioni e rinnovi, oltre 52.000 operazioni e che quest'anno, per effetto di bonus trasporti e promozioni, saranno ben superiori (ritengo almeno il 30% in più), a mio parere l'aggio del 5% da corrispondere alle rivendite fisiche di Mooney, come da loro proposta, in effetti non è basso in considerazione del costo medio dell'abbonamento (attivato o rinnovato) che possiamo stimare in € 35,00. E', però, anche vero che questo valore è mediamente quello adottato dai grossi canali di vendita che si appoggiano alle categorie di rivenditori fisici.

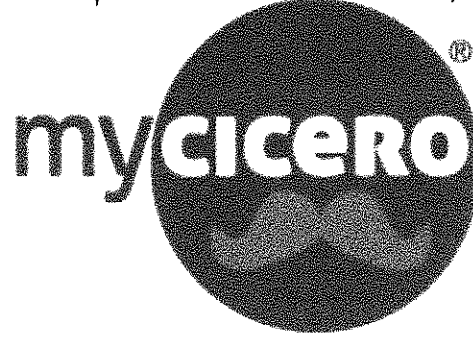
Se, per ipotesi, stimiamo che il 60% delle transazioni siano dirottate verso le rivendite esterne (valore prudenziale anche perchè si sta valutando di estendere la rete vendita attraverso la Federazione Italiana Tabaccai), e di queste il 75% si appoggerebbe alle rivendite fisiche) il valore annuo da riconoscere per le transazioni presso i rivenditori sarebbe di circa € 53.000, mentre per la vendita con App sarebbe pari a circa € 11.000.

Infine ho già inviato e discusso con il DPO per la nomina di Pluservice a responsabile del trattamento dei dati di Amat e resto in attesa di eventuali ulteriori adempimenti in considerazione del coinvolgimento dei soggetti terzi (rivendite) a trattare dati di AMAT (oltre a fare una DPIA ma a contratto attivato).

Da: Rosaria Scardavi [<mailto:r.scardavi@amat.pa.it>]
Inviato: lunedì 2 ottobre 2023 11:21
A: Guido Pelliccia
Cc: Domenico Caminiti; Marcello Marchese; g mistretta; Pasquale Spadola
Oggetto: Re: AMAT Palermo: Offerta m2023_0126 per attivazione canali di vendita Mooney

In riferimento alla Vostra bozza di offerta,

- valutata positivamente la sicurezza delle transizioni (brevemente riassunti in tipologia tariffaria, anagrafica, rinnovi e vendite) tra il Data Center Pluservice e il Data Center Amat attraverso i diversi incontri avuti (11 luglio, 21 luglio, 3 agosto, 24 agosto);
 - considerata l'opportunità, attraverso un sistema di vendita on-line, attraverso il sito e soprattutto attraverso un sistema capillare di punti fisici (più di 400 rivendite Money) di agevolare il rinnovo degli abbonamenti (attualmente più di 11.000 abbonati) e contemporaneamente incrementarne il numero;
 - considerato la Vostra disponibilità alla rimodulazione dell'offerta così come richiesto dall'ing. Marchese (in prima battuta circoscrivendo l'offerta ai soli abbonamenti - escludendo pertanto i biglietti - , e riducendo l'aggio per le rivendite da 5,5% a 5,0%);
 - considerata la perfetta integrazione della soluzione proposta senza ulteriore aggravio economico per l'azienda essendo la soluzione parte integrante della piattaforma in uso per la gestione dei titoli;
- si richiede la formalizzazione dell'offerta che dovrà pervenire, anche via mail, a amat@amat.pa.it



Offerta per Contratto di rivendita titoli di viaggio

Offerta Economica

Nr Off m2023_0126Ter/PG

Amat Palermo S.p.A.





Senigallia, 20/11/2023

Spett.le
Amat Palermo S.p.A –
Area applicazioni informatiche
Via Roccazzo, 77
90135 Palermo

Off. m2023_0126Ter/PG

Inviato a mezzo e-mail all'indirizzo: amat@amat.pa.it

Offerta economica: Offerta per rinnovare il sistema di vendita degli abbonamenti e nuovi canali di vendita a disposizione di AMAT

Con riferimento alla Vostra gentile richiesta, riportiamo di seguito la nostra proposta tecnico commerciale per l'attivazione di un servizio di rivendita dei Vostri titoli di mobilità basato sui canali proprietari così come meglio descritti nel documento tecnico allegato in calce alla presente offerta.

In particolare, i canali messi a disposizione saranno:

1. **Canale Digitale:** I titoli saranno venduti attraverso il portale web e l'app denominata MooneyGo scaricabile gratuitamente da tutti i vostri clienti.
2. **Rete Fisica Mooney:** I titoli saranno venduti attraverso i punti vendita fisici informatizzati Mooney. Ad oggi la rete di vendita Mooney conta oltre 45.000 punti sparsi su tutto il territorio nazionale. Nella provincia di Palermo, sono presenti oltre 400 Punti Vendita.

Tutti gli incassi dei titoli saranno accreditati su C/C myCicero e saranno rigirati con periodicità quindicinale al netto delle provvigioni dovute.

Per tutte le attività di avviamento all'uso della piattaforma che verrà messa a disposizione di AMAT, sono da prevedere i seguenti importi di start up:

Descrizione	Importo
Importo di Start Up (Una Tantum)	€ 20.000,00 Importo a voi riservato: € 0,00



Per la remunerazione dei servizi di rivendita, comprensivi della messa a disposizione del software e dell'hardware descritto nell'allegato Progetto Tecnico, si applicheranno le seguenti % sui volumi transati, in base alla tipologia di titolo venduto e canale di vendita utilizzato, così come riportato nella tabella che segue:

Canale di vendita	Tipologia titolo di viaggio	Aggio
APP MooneyGo / Portale Web brandizzato	Abbonamenti	3%
Rivendite fisiche Mooney (compreso aggio corrisposto alla rivendita)	Abbonamenti	5%
APP MooneyGo / Portale Web brandizzato (Opzionale)	Biglietti	3,5%
Rivendite fisiche Mooney (compreso aggio corrisposto alla rivendita) (Opzionale)	Biglietti	5,5%

Tali importi comprendono anche i costi per l'incasso bancario, e la messa a disposizione del Call Center myCicero con i servizi descritti nell'allegato Progetto Tecnico.

La gestione dei servizi di hosting della piattaforma, sono compresi nell'aggio.

Per quanto concerne la possibilità di controllare i titoli di viaggio, vi proponiamo la nostra soluzione opzionale **myCheck da installare su dispositivo Android.**

Descrizione	Q	Importo Unitario	Importo totale
Licenza Server myCheck	1	€ 10.000,00	€ 10.000,00
APP myCheck - Pacchetto da 50 licenze nominative da installare su dispositivo Android Pos Pax. Il dispositivo Hardware non è incluso nella presente offerta e dovrà essere messo a disposizione dal cliente	50	€ 125,00	€ 6.250,00
Totale			€ 16.250,00
Importo a Voi riservato			€ 15.000,00

Canone annuo di manutenzione myCheck (server + 50 utenze)	€ 4.000,00
Importo a Voi riservato	€ 3.500,00

Condizioni di Fornitura:

Validità offerta: 30 gg dalla data della presente;



- Consegna:** stimati in circa 90 gg dalla data di ricevimento del Vs ordine scritto; alla ricezione dell'ordine scritto, i tempi di consegna potranno essere ridefiniti con maggiore precisione al fine di fornire una tempistica più certa e secondo un progetto esecutivo da concordare.
- Fatturazione e pagamenti:** **Aggio:** Attraverso la reportistica prodotta dall'applicativo Telemaco, saranno effettuate le rendicontazioni dei titoli di mobilità venduti da MYCICERO. La rendicontazione sarà effettuata quindicinalmente.
- Il pagamento da parte di MYCICERO avverrà mediante SDD su base quindicinale come sopra specificato, al netto dei compensi spettanti a MYCICERO nei periodi di riferimento. La fattura per i compensi maturati sarà emessa da MYCICERO cumulativamente mensilmente.
- L'importo della fattura per le provvigioni maturate, sarà trattenuto in fase di rendicontazione degli incassi a titolo di compensazione.
- Software:** fatturazione alla consegna e pagamento a 30 gg df
- Canone annuo di manutenzione per soluzione myCheck:** a partire dalla data di attivazione del modulo server, con fatturazione annuale anticipata e pagamento a 30 gg df.
- Varie** In caso di ritardato pagamento verranno conteggiati gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte secondo quanto previsto dal D.L.G. 231/2002.
- Iva secondo normativa vigente** i prezzi indicati sono Iva esclusa.

In attesa di Vs gradito ordine, porgiamo distinti saluti.

myCicero Srl
Dott. Guido Pelliccia
Area Manager

AMAT Palermo S.p.A
Per accettazione

_____ Data: _____

Allegati: Clausola anticorruzione e progetto tecnico

m2023_0126Ter-Amat-Palermo-attivazione-canali-vendita-TPL.docx

Template Off Ver. V1.5

myCicero Srl
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Pluservice S.r.l.
S. S. Adriatica Sud 228/D 66019 Senigallia (AN) Italy
Codice Fiscale e Registro Imprese di Ancona n. 02770200422 - REA AN n. 213742 - Capitale Sociale € 1.142.857
Dati per fatturazione: Partita IVA del Gruppo IVA Mooney: 12564030968 - cod. SDI A4707H7
www.mycicero.it - info@mycicero.it - mycicero@legalmail.it - tel. 071 799962

3 di 25



Clausola anticorruzione

Ciascuna Parte dichiara di conoscere le previsioni di cui al D.Lgs. 231/2001 (il "Decreto") e di impegnarsi ad improntare il proprio comportamento, finalizzato all'attuazione del presente Contratto, a principi di trasparenza e correttezza.

Il Committente, con la sottoscrizione del presente contratto, si impegna, nei rapporti con il Fornitore, ad attenersi rigorosamente alle regole e ai principi contenuti nella Politica per la Prevenzione della Corruzione, emanata dal Consiglio di Amministrazione della Società, dichiarando di aver preso visione dei documenti citati attraverso la consultazione del sito <https://www.mycicero.it/> e di averne compreso e di condividerne i contenuti.

L'inosservanza, anche parziale, di tali obblighi costituisce un inadempimento grave degli obblighi di cui al Contratto che legittima la sospensione dell'esecuzione del Contratto o nei casi più gravi - a mezzo semplice comunicazione scritta - la risoluzione dello stesso con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 Cod. Civ., fatto salvo comunque ogni altro rimedio di legge, ivi incluso il diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

Fermo restando quanto sopra, resta inteso che il Committente dovrà manlevare sostanzialmente e processualmente e tenere indenne, a semplice richiesta e senza facoltà di opporre eccezioni, il Fornitore e, per esso, i suoi aventi causa, sindaci, amministratori e dipendenti da qualsiasi pretesa, danno e/o richiesta, ivi inclusi i costi legali, che possa essere da terzi avanzata in relazione a eventuali violazioni degli impegni cui la presente clausola si riferisce.

Con la sottoscrizione del presente contratto, il Committente dichiara di non aver riportato condanne per uno dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001 o in relazione a reati contro la Pubblica Amministrazione e di non avere, per quanto a propria conoscenza, indagini in corso. Il Committente si impegna, inoltre, ad effettuare una comunicazione tempestiva nel caso di avvio di indagini o di applicazione di sentenze anche non definitive per i reati sopra indicati.

Dichiara, altresì, di non versare in situazioni, anche potenziali, di conflitto di interessi relativamente all'oggetto del Contratto ed al Servizio e di obbligarsi, comunque, a comunicare alla Società tempestivamente ogni potenziale conflitto dovesse sopravvenire.

Allegato Progetto Tecnico

SOMMARIO

SOMMARIO	5
1 BREVE PRESENTAZIONE DEL PROPONENTE	6
1.1 PRESENTAZIONE DEL GRUPPO	6
1.2 PRESENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	6
1.3 LA PIATTAFORMA DI TICKETING.....	7
2 INTRODUZIONE.....	9
2.1 SCENARIO ED ESIGENZA	9
2.2 SOLUZIONE PROPOSTA E BENEFICI	9
2.3 ARCHITETTURA	9
2.4 MIX DI CANALI DI VENDITA/SUPPORTI/CONTRATTI	10
2.5 SICUREZZA	11
2.6 ESCLUSIONI.....	11
3 FUNZIONALITÀ DEL PUNTO VENDITA MOONEY.....	11
3.1 RINNOVO DEGLI ABBONAMENTI.....	11
3.2 <i>Vendita biglietti (Questa funzionalità non verrà abilitata)</i>	12
3.3 <i>Riepilogo e pagamento</i>	13
4 FUNZIONALITÀ DELL'APP MOONEYGO	14
4.1 <i>Presentazione app MooneyGo</i>	14
4.2 <i>Vendita abbonamenti AMAT</i>	16
4.3 <i>Vendita biglietti AMAT (Questa funzionalità non verrà abilitata)</i>	17
4.4 <i>Travel Planner in app MooneyGO</i>	17
5 FUNZIONALITÀ DEL PORTALE WEB B2C	18
5.1 <i>Processo di tesseramento per l'acquisto di una nuova tessera</i>	18
5.2 <i>Emissione dell'abbonamento (Nuovo abbonamento o Rinnovo)</i>	19
6 FUNZIONALITÀ DI BACK OFFICE	20
6.1 PREMessa SULLA FACILITÀ D'USO	20
7 CONTROLLO TITOLI TRAMITE L'APP MYCHECK.....	21
7.1 CONTROLLO DI UN ABBONATO	21
7.2 CONTROLLO DI BIGLIETTO CARTACEO CON QR-CODE (QUESTA FUNZIONALITÀ NON VERRÀ ABILITATA)	22
7.3 CONTROLLO DI UN MOBILE TICKET (QUESTA FUNZIONALITÀ NON VERRÀ ABILITATA) ..	22
8 ASSISTENZA.....	23
8.1 ASSISTENZA PER CLIENTI AMAT PALERMO	23
8.2 HELP DESK B2C	23
9 AVVIAMENTO E MODALITÀ DI CARICAMENTO DATI.....	25
10 TEMPISTICHE.....	25
11 CLAUSOLA DI RISERVATEZZA	25

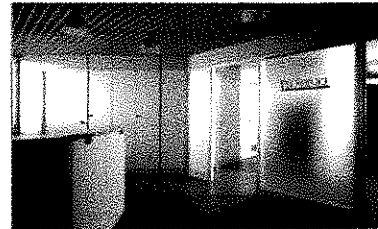


1 BREVE PRESENTAZIONE DEL PROPONENTE

1.1 Presentazione del gruppo

Pluservice

Pluservice muove i primi passi nel 1988 come software house al servizio delle aziende di mobilità. Oggi è l'azienda italiana leader nei sistemi informativi B2B e B2C per il mondo mobility, e impiega circa 170 dipendenti. La sede principale è a Senigallia (AN), dove lavora la maggior parte del personale. Vi è poi una sede periferica a Torino, in via Porta Palatina 2.



myCicero

Pluservice ha progettato e sviluppato myCicero, app/sistema di fruizione di servizi legati alla mobilità. A fine 2017 myCicero è diventato uno spin-off di Pluservice.

Mooney

Nel 2019 SisalPay, l'Azienda dei servizi di pagamento del Gruppo Sisal (ora Mooney), ha acquistato il 30% di myCicero; nel 2020 ha acquisito il controllo di Pluservice, e quindi anche di myCicero. Mooney è ad oggi la prima rete di Proximity Banking and Payments d'Italia, offrendo servizi di pagamento sia tramite una capillare rete di 45.000 punti vendita che online/da smartphone. Nel 2018 ha registrato un transato di 10,2 miliardi, e vanta oltre 13 milioni di clienti. Mooney ha deciso di investire in Pluservice in quanto crede fortemente nelle opportunità legate alla digitalizzazione della mobilità, e ha valutato positivamente il suo potenziale, la capacità di innovare, nonché le potenziali sinergie.



Intesa ed Enel X

Dal 2022 la totalità del capitale sociale di Mooney group (che controlla Pluservice) è di Banca Intesa ed Enel X, suddiviso in due quote paritetiche.



1.2 Presentazione delle attività

L'ERP. Forniamo per le aziende TPL un ERP completo, costituito da moduli indipendenti sviluppati internamente; è quindi autonoma nella personalizzazione nelle integrazioni. Le referenze sono oltre 250, soprattutto in Italia ma non solo.

m2023_0126Ter-Amat-Palermo-attivazione-canali-vendita-TPL.docx



Alcuni numeri. Gestiamo:

la manutenzione di 14.000 mezzi, che percorrono 330.000.000 km/anno
la programmazione di 90.000 corse giornaliere e i turni di 18.000 autisti
Le paghe di 24.000 dipendenti
oltre 120 vettori usano TELEMACO
per il controllo di oltre 1.000.000 abbonati
18.000 rivendite di titoli di viaggio, e oltre euro 1.000.000.000 di incassi/anno



Certificazioni:

- ✓ EN ISO 9001:2015, dal 2002
- ✓ PCI-DSS. Il nostro eCommerce si basa su un sito web dotato di certificazione bancaria PCI DSS (garantisce i pagamenti con carta di credito).

Rating di legalità dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Pluservice ha ricevuto due stelle (su un massimo di tre) nel rating di legalità dell'AGCM. Il riconoscimento attesta che opera nel pieno rispetto delle regole di sicurezza, lavoro, fiscalità legalità.

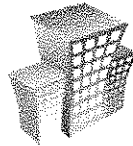
1.3 La piattaforma di ticketing

Abbiamo sviluppato una nostra piattaforma di ticketing per la prenotazione, vendita, validazione, controllo e rendicontazione dei servizi di mobilità.



multiservizio

Vendita di titoli, abbonamenti e permessi ZTL/ZSR, eventi, merchandising e musei.



multiazienda

Permette l'utilizzo di piattaforme centrali condivise tra più aziende, e consente il pieno controllo sui propri asset: utenti, smart card, rivendite ed incassi.



multipiattaforma


Applicazioni specifiche per ogni canale e per ogni fase dei moderni processi di ticketing.




multicanale

Permette la vendita dei titoli di viaggio dai canali tradizionali a quelli più innovativi.


La piattaforma è una suite completa di moduli che coprono tutte le esigenze della bigliettazione, e supporta l'intero ciclo di vita dei vari supporti: cartaceo, smart card contactless, chip on paper, Account Based, EMV e altri.


 GESTIONE PARTNER E AGENTI


 MAGAZZINO E DISTRIBUZIONE TITOLI


 GESTIONE FINANZIARIA DELLA RETE VENDITA


 GESTIONE CONTABILE


 RIPARTIZIONE E CLEARING

 FIDELIZZAZIONE E CRM


 EMISSIONE TESSERE


 EMISSIONE A BORDO


 TICKET HELP

 TICKET VENDING MACHINES

 MOBILE TICKETING


 EMISSIONE TITOLI CON TERMINALI CONCESSIONARI


 INTERNET BOOKING

 VALIDAZIONE A BORDO

 GESTIONE APPARATI PERIFERICI

 RENDICONTAZIONE E CONTROLLO

 CONTROLLO TITOLI DI VIAGGIO ED EMISSIONE SANZIONI

 STATISTICHE, BUSINESS INTELLIGENCE, GEOMARKETING

La nostra piattaforma di ticketing:

- ✓ è già stata usata per gestire il modello tariffario di oltre 120 Aziende di tutti i tipi: bus, treno, GT, navigazione, e molto altro. Adottano diverse politiche di tariffazione: a zone, a scaglioni chilometrici, con tariffe speciali su determinate tratte (es. per aeroporto), miste, ecc. Inoltre adottano diverse tipologie di contratto: a forfait, a consumo, ecc.
- ✓ è la medesima tecnologia utilizzata dall'app mooneygo, che vende migliaia di prodotti tariffari (riscontrabile)
- ✓ è in grado di gestire altri servizi di mobilità: taxi, car sharing, scooter elettrici, car pooling, bike sharing, monopattini elettrici, ecc
- ✓ supporta la ricerca delle soluzioni di viaggio multimodali (es. treno+bus), con calcolo della tariffa e pagamento con transazione unica
- ✓ è in grado di condividere i parametri tariffari con sistemi terzi
- ✓ è in grado di scambiare i parametri del modello tariffario con sistemi sovraordinati.



In altre parole, si tratta di una vera piattaforma MaaS, punto unico di accesso per l'utenza a tutti i servizi di mobilità di un territorio.

2 INTRODUZIONE

2.1 Scenario ed esigenza

AMAT Palermo SpA ha manifestato l'esigenza di ampliare in breve tempo i canali di vendita di ticketing per la propria rete urbana, limitatamente all'emissione/rinnovo di abbonamenti.

2.2 Soluzione proposta e benefici

Premesso che AMAT Palermo utilizza già la piattaforma di ticketing Telemaco, myCicero/Plusevice srl proprietarie della piattaforma cloud di vendita dei titoli di mobilità, offre ad AMAT la possibilità di rinnovare l'attuale sistema di bigliettazione elettronica degli abbonamenti dando la possibilità di rivendere attraverso i seguenti canali fisici e digitali:

- Punti vendita fisici Mooney¹ (oltre 45.000 punti vendita in tutta Italia e oltre 400 nella Provincia di Palermo)
- App MooneyGo, scaricabile gratuitamente da Google Play e Apple Store
- Portale Trasporto Web in cloud myCicero (B2C) che verrà personalizzato per AMAT e sarà raggiungibile dal Vostro sito istituzionale.

2.3 Architettura

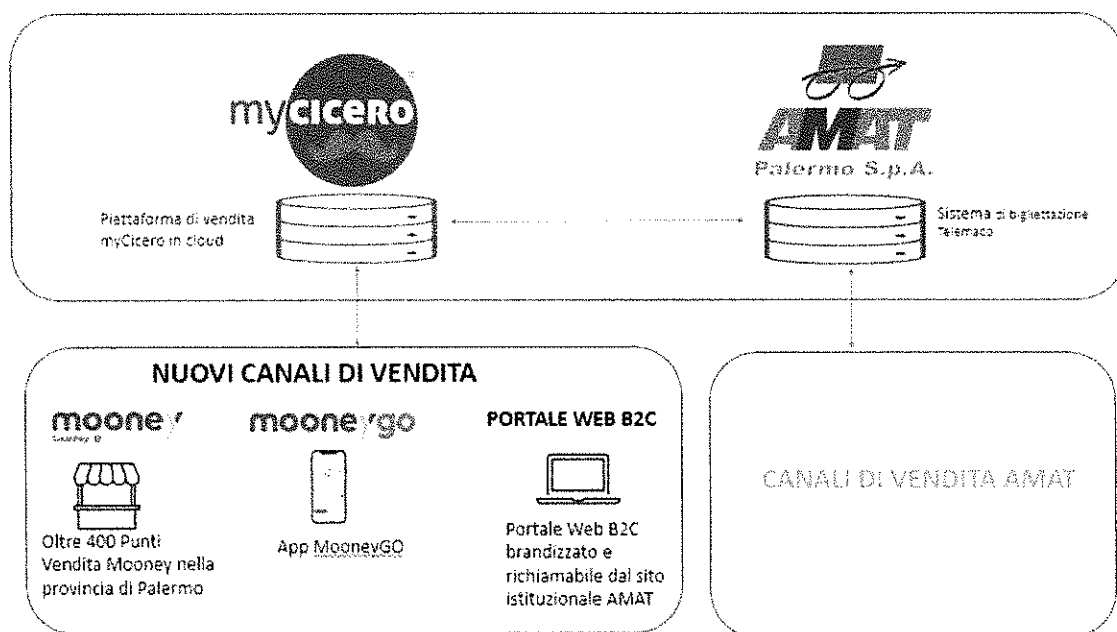
Il sistema di vendita si basa sulla seguente architettura:

La piattaforma Telemaco, installata presso AMAT, sarà connessa in tempo reale con la piattaforma di vendita myCicero in cloud, la quale si occuperà di gestire tutte le transazioni di vendita e rinnovo degli abbonamenti.

In particolare, il sistema myCicero erediterà tutti i piani tariffari e le tipologie dei titoli di viaggio presenti nella Vostro sistema di Bigliettazione Telemaco e attraverso il Vostro sito istituzionale e i numerosi punti di vendita fisici Mooney renderà disponibili ai Vostri clienti la possibilità di rinnovare o acquistare gli abbonamenti.

Utilizzando questa architettura la vendita dei Vostri biglietti sarebbe già disponibile, senza alcun'altra configurazione, in tutte le 400 rivendite fisiche Mooney.

¹ Ricordiamo che la Plusevice (e di conseguenza la myCicero srl) sono controllate da Mooney, vedi presentazione.



2.4 Mix di canali di vendita/supporti/contratti

Di seguito riportiamo una matrice che riepiloga il mix di supporti/contratti/canali di vendita supportati da sistema myCicero

CANALE DI VENDITA	SUPPORTI/CONTRATTI	Validazione	CONTROLLO
App MooneyGo	Biglietti (Questa funzionalità non verrà abilitata)	Lettura QR-Code dall'App o Obliteratrice	Controllo del QRcode, o a vista
	Abbonamenti	Non prevista validazione da AMAT	Controllo del QRcode, o a vista
Portale web	Biglietti consegnati in app (Questa funzionalità non verrà abilitata)	Lettura QR-Code dall'App o Obliteratrice	Controllo del QRcode, o a vista
	Abbonamenti associati a tessera contact-less o virtuale (su carta o in app)	Non prevista validazione da AMAT	Controllo del QRcode, o a vista
Punti vendita Mooney	Biglietti, stampati dal terminale dell'esercente su carta anticounterfeiting e con QRcode (Questa	Obliteratrice	Controllo del QRcode, o a vista

m2023_0126Ter-Amat-Palermo-attivazione-canali-vendita-TPL.docx

myCicero Srl

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Pluservice S.r.l.

S. S. Adriatica Sud 228/D 60019 Senigallia (AN) Italy

Codice Fiscale e Registro Imprese di Ancona n. 02770200422 - REA. AN n. 213742 - Capitale Sociale € 1.142.857

Dati per fatturazione: Partita IVA del Gruppo IVA Mooney: 12564030968 - cod. SDI A4767H7

www.mycicero.it - info@mycicero.it - mycicerosrl@legalmail.it - tel. 071 799961

Template Off Ver V1.5



funzionalità non verrà
abilitata)

Abbonamenti, stampati
dal terminale
dell'esercente su carta
anticontraffazione e con
QRcode

Non prevista validazione Controllo del QRcode, o a vista
da AMAT

2.5 Sicurezza

La soluzione proposta è in cloud. Il data center utilizzato da Mycicero è dotato di adeguate caratteristiche di sicurezza e performance. Il Data Center è certificato secondo le seguenti normative

- ✓ ISO/IEC 27001:2022 - a garanzia della sicurezza logica, fisica e organizzativa dei flussi dati.
- ✓ ISO/IEC 20000-1:2011 riguarda i servizi di management sia on site che in outsourcing di server – desktop e servizi di data center, housing e hosting.
- ✓ ISO 9001:2015 certificazione di qualità del processo
- ✓ ISAE 3402:2011, sistema di verifica dell'applicazione delle regole di operations
- ✓ ISO 22301:2012, Outsourcing dei seguenti processi aziendali: servizi cloud, gestione della rete, business continuity, cyber security, asset management, service desk, gestione desktop, gestione delle applicazioni, gestione delle informazioni aziendali.

2.6 Esclusioni

La presente offerta esclude:

- la cessione di proprietà di hardware e software (la fornitura è in uso, in SaaS)
- Validatori (non sono previsti in questa fase)
- Integrazione con sistemi esistenti: contabilità, movimento,
- App brandizzata (è fattibile, ma esclusa dalla presente offerta).
- L'attivazione di funzionalità non descritte in offerta

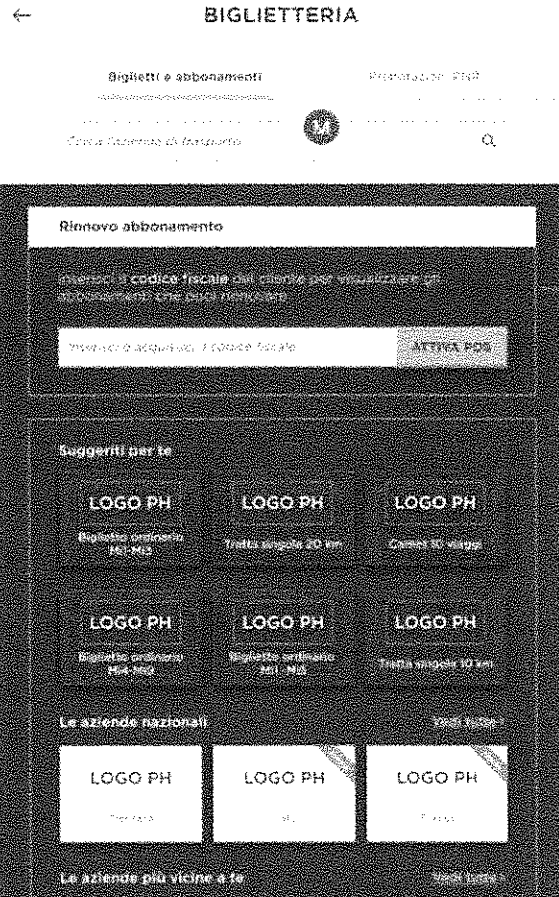
3 Funzionalità del punto vendita Mooney

Sui terminali dei punti vendita Mooney sarà creata una sezione "Biglietteria" dedicata ad AMAT

3.1 Rinnovo degli abbonamenti

Il punto vendita può:

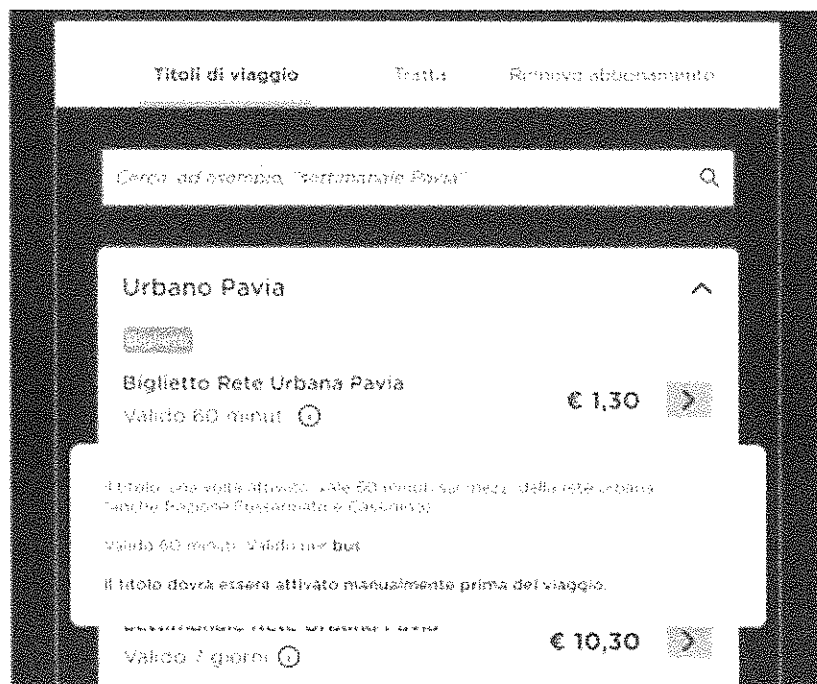
- Inserire il codice fiscale e rileva la tipologia e la validità del contratto dell'abbonato.



3.2 Vendita biglietti (Questa funzionalità non verrà abilitata)

La sequenza degli eventi è la seguente:

- Il punto vendita seleziona l'Azienda AMAT
- Il punto vendita seleziona l'articolo fra quelli disponibili (sono divisi per categoria). Su ciascun articolo è presente un tasto informativo: se premuto mostra tutte le informazioni relative alla validità e alle modalità di utilizzo (testo personalizzato per ciascun articolo di AMAT).



È possibile anche stabilire se per un articolo è necessario inserire la data di viaggio o meno per completare l'acquisto, oppure della data e ora.

Infine, è possibile definire abbonamenti impersonali a prezzo fisso, indicando l'intervallo di validità temporale.

3.3 Riepilogo e pagamento

Una volta selezionati i parametri tariffari:

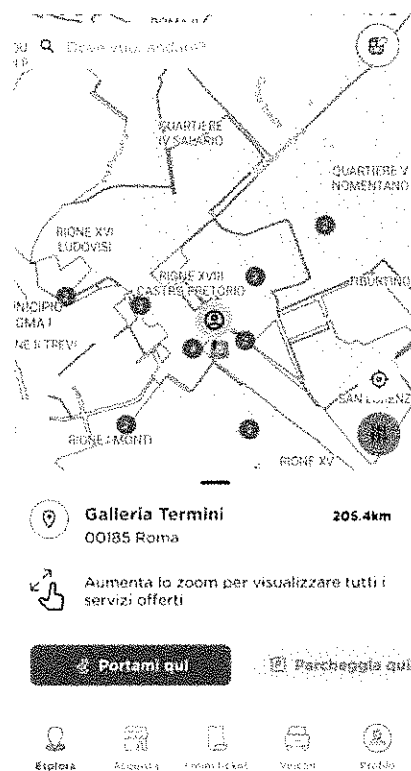
- il sistema mostra la pagina di riepilogo, con tutti i dettagli del titolo di viaggio
- l'addetto seleziona la modalità di pagamento
- il sistema stampa un pre-scontrino, contenente le informazioni di pagamento e del titolo di viaggio acquistato
- l'addetto convalida l'emissione, e il sistema stampa la ricevuta.

La stampa riporta tutti i dettagli del titolo acquistato, e avviene su carta dotata di meccanismi anticontraffazione.

4 Funzionalità dell'app MooneyGo

4.1 Presentazione app MooneyGo

L'app MooneyGo integra tutte le risorse di mobilità dell'intero territorio nazionale. L'app è in continua evoluzione: accoglie mensilmente nuovi operatori di mobilità, e si arricchisce in modo incrementale di nuove funzioni e integrazioni.



I punti cardine sono:

- sistema multiservizio: TPL (bus urbano, bus extraurbano, metro), treno, sosta strisce blu, sosta in struttura, ZTL, treno, taxi, vehicle sharing e altro
- App unica per tutte le città italiane, scaricabile gratuitamente per iOS e Android
- registrazione unica da parte dell'utente per l'accesso ai vari servizi in varie città
- unico sistema nazionale, che propone i servizi attivi nel luogo in cui si trova l'utente
- diversi canali e metodi di pagamento
- il borsellino elettronico è unico per tutti i servizi e tutte le città
- multicanale (app, web)
- totalmente gratuito per il cittadino (a parte servizi opzionali attivabili a piacimento)
- multilingua: sono disponibili le lingue italiano, inglese, tedesco.



I numeri

- circa quattro milioni di utenti in tutta Italia, dato riscontrabile (in Google Play l'app myCicero è in classe 1.000.000+ di download per i soli utenti Android)
- circa 6 milioni di transazioni finanziarie l'anno, per un volume di circa 50 milioni €
- circa 7 milioni di pagamenti tramite borsellino, per un valore di circa 15 milioni €
- oltre 500.000 biglietti ferroviari venduti
- centinaia di Operatori di mobilità (oltre 100 per il TPL bus, oltre 200 per la sosta, ecc)
- migliaia di articoli tariffari gestiti.

Relazione con gli stakeholders e gestione dei contratti

La myCicero srl:

- È la proprietaria del Sistema (è il MaaS scheme owner) e dei dati dei clienti finali
- Ha firmato un contratto con ciascun Operatore di mobilità
- Agisce come rivenditore, gestendo gli incassi della vendita dei titoli e delle ricariche dei borsellini elettronici; in un secondo momento versa le spettanze a ciascun Operatore di Mobilità, con le modalità definite dal contratto.

Travel planning

L'app e il portale web (<https://www.mycicero.it/orari-transporto/it>) dispongono di un travel planner multi-modale door-to-door, che gestisce sia le dorsali che l'ultimo miglio (inclusi i tratti pedonali). L'utente può indicare come origine e destinazione anche punti di interesse (monumenti, impianti, luoghi istituzionali, ecc). Ove gli Operatori di mobilità mettono a disposizione i dati AVL della propria flotta, l'app è anche in grado di mostrare anche gli anticipi/ritardi dei mezzi in tempo reale.

Servizi di mobilità gestiti

- **BUS** – urbano ed extraurbano, con diverse tipologie di bigliettazione e di attivazione / validazione: nessuna attivazione, con attivazione tramite bottone in app, tramite NFC (con HCE), tramite lettura di un QRcode affisso sul mezzo, tramite lettura da parte del validatore del QRcode generato dall'app, tramite beacon, a vista
- **Metro** – l'utente può attivare un biglietto e attivarlo in app o validarlo ai varchi (tramite NFC oppure otticamente)
- **Treno** – l'utente può pianificare il viaggio e prenotare/acquistare un biglietto Trenitalia
- **Traghetto** – l'utente può acquistare i biglietti di 5 compagnie di navigazione
- **Bus a lunga percorrenza** – l'utente può prenotare e acquistare biglietti di 19 Vettori
- **Taxi** – l'utente può prenotare un taxi e pagare in app, oppure inserire una richiesta immediata
- **Parcheggio strisce blu** – a Roma, Milano e altre 200 città italiane (elenco completo consultabile su myCicero.it). Il sistema calcola l'importo da addebitare sulla base dei minuti effettivamente impiegati.
- **Parcheggio in struttura** – in città, sugli aeroporti e sulle stazioni ferroviarie, su terminal dedicati a bus turistici
- **ZTL** – l'utente può acquistare titoli di accesso all'area ZTL.



Pagamento

L'utente può scegliere se pagare:

- anticipatamente tramite borsellino elettronico virtuale (cioè il cui saldo è memorizzato nel sistema centrale myCicero).
- in modo contestuale al singolo acquisto (transazione finanziaria ad ogni acquisto).

CREDITO MYCICERO PREPAGATO

È possibile ricaricare il credito myCicero e utilizzarlo per pagare tutti i servizi con:



CONTESTUALE (a ogni acquisto)

Contestualmente a ogni acquisto è possibile pagare con:



Quadrature, clearing e rendicontazione

Il nostro back office in automatico importa e processa tutti i flussi finanziari provenienti dai vari sistemi di pagamento: Acquirer bancario, mooney, Satispay, Postepay, PayPal. Questi importi sono poi confrontati coi dati del venduto, per verificare che non vi siano "squadri". Per queste attività disponiamo di un gruppo specializzato dedicato all'assistenza di 2° livello, che interagisce sia con gli istituti di credito (ad esempio a fronte di log bancari incompleti) che con gli operatori di mobilità.

4.2 Vendita abbonamenti AMAT

Una tantum l'utente assocerà al proprio account il numero della tessera AMAT

Successivamente potrà acquistare l'abbonamento personale: nella lista dei titoli acquistabili il sistema mostra solo gli abbonamenti compatibili col proprio profilo.

Pagamento. Il titolo viene pagato con le modalità messe a disposizione dall'app MooneyGo (sopra menzionate).



Consegna. Il titolo viene consegnato in app, virtualizzato in forma di mobile ticket. L'abbonamento contiene un QRcode dinamico, per incrementare il livello di sicurezza del sistema; inoltre può mostrare la foto del tesserato, per facilitare le attività di controllo a bordo.

4.3 Vendita biglietti AMAT (Questa funzionalità non verrà abilitata)

Gli articoli AMAT (biglietti, carnet) saranno aggiunti a quelli già acquistabili da app MooneyGo. L'esperienza d'uso per l'utente è la medesima attuale, basta scaricare l'app MooneyGo e acquistare un titolo, per cui ne omettiamo la descrizione funzionale. L'acquisto avverrà previa registrazione (quindi l'utente può utilizzare l'account myCicero esistente o crearne uno nuovo). La ricerca delle soluzioni di viaggio non richiede invece alcuna registrazione.

La vendita potrà avvenire o tramite travel planner integrato nell'app o da scaffale.

I titoli AMAT acquistati compariranno nella lista movimenti, insieme agli altri e potranno essere attivati dall'utente, nel momento dell'incarozzamento o manualmente tramite il pulsante "ATTIVA" o semplicemente inquadrando il QR-Code già installato sui bus AMAT.

4.4 Travel Planner in app MooneyGO

Il Travel Planner è quella funzionalità nativa dell'app che consente all'utente di ricercare agevolmente soluzioni di viaggio per recarsi dal punto A al punto B.

Il Travel Planner incluso nella presente offerta è multimodale cioè consente di integrare l'offerta di mobilità di tutti i vettori convenzionati e di tutti gli operatori di mobilità, inclusa Trenitalia, conforme alle linee guida del MaaS.

Quando AMAT fornirà i dati di servizio del nuovo progetto AVM di cui si sta dotando, in formato GTFS-RT, il travel planner restituirà le soluzioni di viaggio in real-time incluse le tratte AMAT.



5 Funzionalità del portale web B2C

Consente ai vostri clienti di acquistare una nuova tessera e l'abbonamento on line o di rinnovare l'abbonamento.

La tessera può essere fisica o virtuale.

5.1 Processo di tesseramento per l'acquisto di una nuova tessera

Il processo consta delle seguenti 5 fasi:

FASE	DESCRIZIONE
Inserimento dati anagrafici	Il richiedente inserisce i dati anagrafici, inclusi mail e telefono, ed effettua l'upload della foto. In caso di minorenni inserisce anche i dati del tutore
Valorizzazione del profilo	In questa pagina l'utente indica la propria categoria e carica i documenti a corredo, quali ad esempio l'attestato ISEE o la tessera dello studente. La pagina sarà personalizzata per AMAT, secondo le configurazioni già presenti in Telemaco.

Scegli la tua categoria

Ordinari

La categoria permette di accedere ai titoli ordinari

Studenti

La categoria richiede la documentazione. L'acquisto sarà abilitato solamente in seguito alla convalida da parte degli operatori

Carica tessera studente	Scegli file
Carica documento di riconoscimento	Scegli file

Il tuo file è pronto? Scegli il campo con il pulsante di caricamento e carica il documento richiesto

Lavoratori

La categoria richiede la documentazione. Il caricamento dei documenti è facoltativo

Carica il documento di riconoscimento	Scegli file
---------------------------------------	-------------

La convalida da parte del back office può essere obbligatoria o facoltativa, a seconda delle configurazioni. Se è obbligatoria allora

l'utente non può acquistare titoli fino a che i documenti non sono stati avallati dal back office (Vedi capitolo Back Office).

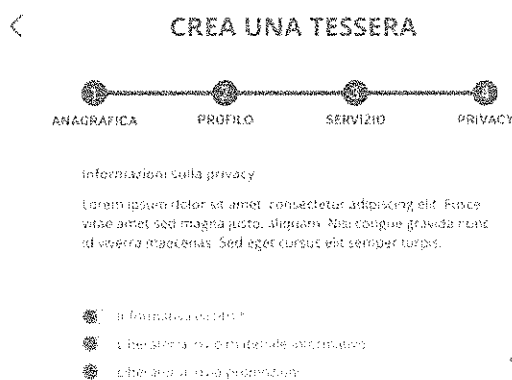
Quando il Vostro cliente riceverà la notifica di autorizzazione da parte del back office, potrà loggarsi e procedere all'acquisto dell'abbonamento a lui spettante.

Selezione delle preferenze

Il richiedente può indicare delle preferenze di acquisto in termini di:

- linee
- durata

Consenso sulla privacy, anche secondo modello AMAT



Rilascio tessera

La tessera potrà essere rilasciata in formato fisico o digitale in base ad una precisa scelta del cliente che potrà o ritirare la tessera fisica in uno dei punti di vendita messi a disposizione da AMAT o materializzare in app la tessera virtuale.

5.2 Emissione dell'abbonamento (Nuovo abbonamento o Rinnovo)

Il cliente può visualizzare gli abbonamenti disponibili, compatibili col suo profilo.

il sistema:

- verifica che l'utente abbia i requisiti necessari (categorie)
- mostra l'abbonamento in scadenza (in caso di rinnovo), e ne propone il rinnovo temporale, indicando l'articolo, le linee, l'importo, le modalità di materializzazione e tutti gli altri dettagli.



RIEPILOGO ABBONAMENTI

[Vuoi acquistare altro? Clicca qui](#)

ABBONAMENTO MENS.LAV.

Scaduto

Servizio extraurbano TREVISO AUTO - TREVASSLEGHE

Validità 01/10/21 - 31/10/21

RINNOVA



Alessandro Davide

Tessera OLS149

L'abbonamento è dematerializzato (per le modalità di controllo si veda il par. dedicato).

6 Funzionalità di back office

6.1 Premessa sulla facilità d'uso

Il back office è uno strumento web che viene messo a disposizione di AMAT. Gli operatori Amat incaricati, verranno abilitati, attraverso username e password, ad accedere per gestire tutte le operazioni.

Il back office permette agli operatori AMAT di interagire con il cliente da remoto, evitandogli di recarsi fisicamente presso i Vostri punti vendita.

ALCUNE CARATTERISTICHE DELL'INTERFACCIA WEB

In qualsiasi anagrafica il sw consente di effettuare ricerche libere full text, in modo veloce e intuitivo, senza specificare il nome del campo sul quale si applica la ricerca

Ver file black list	Ver file white list	Ver sw app	Da
		01.14	
		01.14	

Ricerche strutturate indicando uno o più filtri. I criteri di ricerca sono salvabili e richiamabili in seguito.

Filters

Seleziona un campo | Verifica tutti

Elimina	Campo	Operazione	Valore
---------	-------	------------	--------

Applica



Nelle griglie è possibile spostare una colonna a destra o sinistra con un semplice drag & drop. La modifica può essere salvata

Resultatiferenza

Work...	Stato	Coupler	Cash	Pos
8003	WARNING		WARNING	OK

☰ Cssh

Nelle griglie è possibile modificare il criterio di ordinamento, e scegliere quali colonne visualizzare.

Il criterio può essere salvato e richiamato in automatico ogni volta.

Operatore	Stato	Tec bsa4 tp	Gempius
41994			
42192			
42428			
42896			
42896			
42897			
52080			

▼ Stato

- Ordinamento crescente
- Ordinamento decrescente

Colonne

- Work station
- Operatore
- Stato
- Tec bsa4 tp

Tutti i dati anagrafici e i report sono esportabili coi più comuni formati: word, excel, pdf, HTML.

- Esporta in formato Word
- Esporta in formato Excel
- Esporta in formato Testo (csv)
- Esporta in formato Testo
- Esporta in formato Html
- Esporta in formato Pdf

7 Controllo titoli tramite l'app myCheck

Le funzionalità di controllo saranno gestite dalla nostra app Android denominata myCheck, già integrata nel sistema centrale myCicero.

L'app myCheck è compatibile Android ed installabile su dispositivi mobili e su POS PAX da Voi in uso.

Di seguito riportiamo le principali funzionalità.

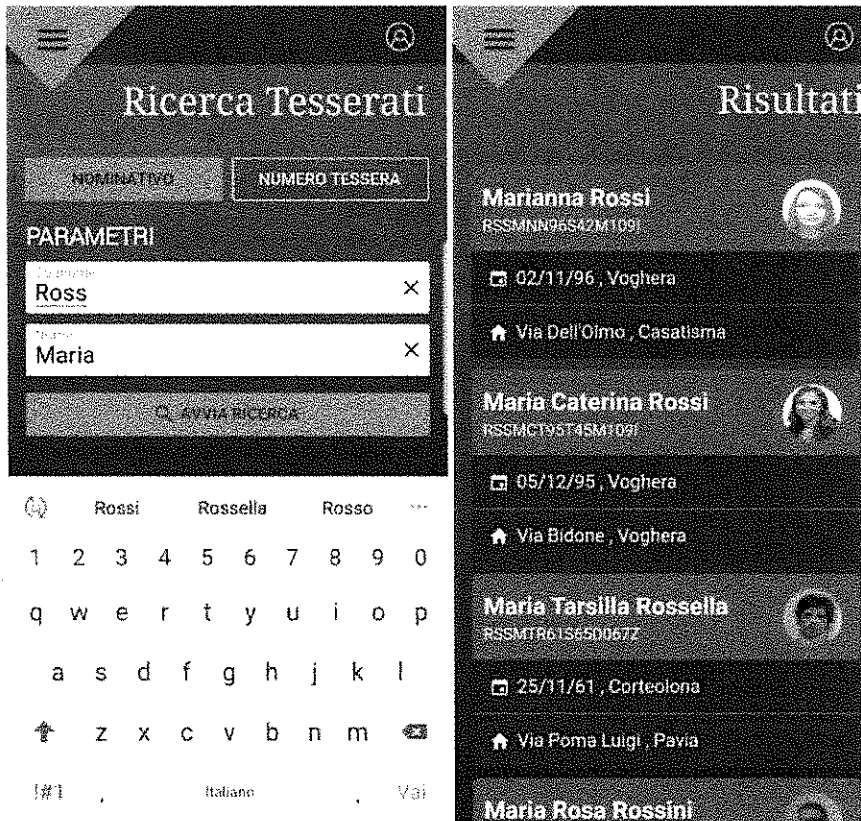
7.1 Controllo di un abbonato

L'addetto può controllare i tesserati nel seguente modo:

- a seconda del supporto, avvicina la tessera al lettore contact-less, o digita il numero della tessera o legge il QR-Code
- l'app invoca il sistema centrale myCicero, che in tempo reale identifica gli abbonamenti validi,

- l'app mostra tutti i dettagli restituiti dal sistema centrale myCicero: foto del tesserato, articolo, intervallo di validità, origine, destinazione, ecc.

In alternativa l'addetto può partire dalla digitazione del nome e cognome del tesserato, come riportato nelle immagini seguenti.



L'app myCheck è già predisposta per elevare contravvenzione all'utente sprovvisto di abbonamento valido.

Essendo da Voi in uso il modulo di Telemaco "Verificatori", il ciclo di vita della sanzione, verrà gestito interamente in Telemaco.

7.2 Controllo di biglietto cartaceo con QR-Code (Questa funzionalità non verrà abilitata)

Da app myCheck l'addetto legge il QRcode tramite fotocamera. Il sistema in tempo reale acquisisce il QRcode, identifica il titolo e lo controlla in centrale; infine restituisce i dettagli del titolo e l'esito del controllo all'app. L'app mostra a video l'esito del controllo, e i dettagli del titolo.

7.3 Controllo di un mobile ticket (Questa funzionalità non verrà abilitata)



La user experience di controllo è analoga a quella del titolo cartaceo. Tuttavia, nel mobile ticket il QRcode del mobile ticket è dinamico, è firmato, e viene rigenerato ogni 30 secondi, inglobando la data ora di generazione; questo incrementa notevolmente la sicurezza del sistema. Precisiamo che l'addetto in alternativa a myCheck in alcuni casi può effettuare il controllo a vista con un buon livello di sicurezza, grazie ai numerosi accorgimenti antifrode dell'app, fra i quali:

- L'acquisizione immagine è disabilitata quando viene visualizzato il mobile ticket,
- il QRcode è in chiaro solo per i titoli in corso di validità
- l'app mostra la data ora aggiornata ogni secondo
- è possibile introdurre elementi grafici in movimento
- altri elementi anticontraffazione.

8 ASSISTENZA

8.1 Assistenza per clienti AMAT Palermo

Help Desk Web per AMAT Palermo.

La myCicero metterà a disposizione un servizio di help desk web ove AMAT può comunicare le richieste di intervento; il servizio sarà attivo tutti i giorni continuativamente. Il Ticket non deve necessariamente riguardare un malfunzionamento o un errore, ma può contenere una qualunque richiesta afferente al sistema / servizio fornito.

All'apertura del ticket si può indicare anche il modulo in oggetto e il livello di gravità del malfunzionamento. L'apertura del ticket è certificata da un invio automatico di una e-mail indirizzata all'utente che lo ha aperto. Il ticket viene preso in carico dal responsabile dell'assistenza, che apre la segnalazione di anomalia interna assegnandola all'area di competenza, e attiva i successivi canali di intervento. Tramite il numero ticket la struttura manutentiva potrà visualizzare tutte le informazioni associate: chi ha in carico l'attività, task pianificati, attività effettuate, ecc.

Servizi di Help Desk Telefonico.

Questo canale affianca l'help desk del sito web, ed è a disposizione del Cliente per richieste di intervento.

8.2 Help Desk B2C

Con l'avanzare della digitalizzazione dei processi di fruizione della mobilità, l'app ha un ruolo sempre più centrale, e l'Help Desk B2C diventa lo strumento di comunicazione principale col cliente.

Disponiamo di un nostro call center ubicato a Senigallia, in grado di supportare l'utenza per ogni necessità o dubbio. Gli operatori parlano italiano e inglese. Gli addetti seguono in modo dedicato l'assistenza all'app mooneygo e alle app White Label da noi implementate, quindi si tratta di personale:

- altamente specializzato,
- che conosce approfonditamente le nostre piattaforme applicative,
- che lavora in modo dedicato ai sistemi di mobilità
- che è in grado di risolvere un numero molto elevato di richieste già al primo livello
- che riceve costante formazione e aggiornamento.

m2023_0126Ter-Amat-Palermo-attivazione-canali-vendita-TPL.docx

myCicero Srl
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Pluservice S.r.l.
S. S. Adriatica Sud 228/D 60019 Senigallia (AN) Italy
Codice Fiscale e Registro Imprese di Ancona n. 02770200422 - REA AN n. 213743 - Capitale Sociale € 1.142.857
Dati per fatturazione: Partita IVA del Gruppo IVA Mooney: 12564030968 - cod. SDI A4707H7
www.mycicero.it - info@mycicero.it - myciceroitalia@egalmad.it - tel. 071 799963

Template Off Ver: V1.5



Gli addetti saranno opportunamente formati, e messi in condizione di fornire adeguato supporto all'acquisto di titoli di viaggio AMAT. L'utente può chiamare per qualsiasi necessità, quali ad esempio:

- installazione e uso dell'App
- errori dell'App
- login e autenticazione
- pagamento
- dubbi sugli importi addebitati, ecc.

L'Help Desk gestisce i seguenti canali:

- telefono – il numero può essere pubblicato in App
- email – è possibile creare una email dedicata al progetto, pubblicabile in App.

Gli orari del servizio presidiato sono i seguenti:

Giorno della settimana	Orario
Da lunedì a venerdì	7:00 – 20:00
Sabato	7:00 – 19:00

Al di fuori di questi orari il sistema genera un messaggio di cortesia e invita l'utente a richiamare o inviare una mail.

Organizzazione dell'assistenza B2C

In seguito alla richiesta di assistenza, l'Help Desk effettua una analisi iniziale, e ove possibile fornisce subito una risposta. Diversamente la richiesta viene escalata a uno gruppo interno di secondo livello, composto da specialisti tecnici, organizzati per area di competenza. Questi aprono un trouble ticket tecnico e pianificano ulteriori attività.

Applicazione web per l'assistenza B2C

I nostri addetti di Help Desk dispongono di una applicazione web che abbiamo appositamente progettato e sviluppato per lo svolgimento delle attività di assistenza all'utente finale.



9 AVVIAMENTO E MODALITA' DI CARICAMENTO DATI

È previsto che la myCicero srl effettui le seguenti attività:

- Configurazione del sistema (parametri tariffari, ecc)
- Test
- Formazione
- Attivazione
- Supporto all'avviamento.

10 TEMPISTICHE

Da definire in fase di progettazione esecutiva.

11 CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

Le informazioni, i dati e le notizie contenute nella presente documentazione sono da ritenersi di natura strettamente confidenziale, privata e come tali sono riservate e comunque inviate esclusivamente ai destinatari indicati in epigrafe. La lettura, la diffusione, la distribuzione, la copiatura non autorizzata del documento - in toto e/o in parte - o qualsiasi altra azione derivante dalla conoscenza di queste informazioni sono rigorosamente vietate sia ai sensi dell'art. 616 c.p., sia ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 ed al Regolamento UE 2016/679 GDPR. Se si ritiene di non essere il destinatario di questa comunicazione o se la si è ricevuta per errore si prega di darne immediata comunicazione al mittente e di provvedere immediatamente alla sua distruzione.

Il Sistema di Bigliettazione

di

A M A T

Dott. Rosaria Scardavi

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T **1998: l'anno dei cambiamenti**

Fino al 1997 il sistema di bigliettazione di AMAT era completamente cartaceo

Alla fine dello stesso anno fu acquistato un sistema di bigliettazione elettronica che prevedeva l'uso di una contactless denominata *AmatCard*

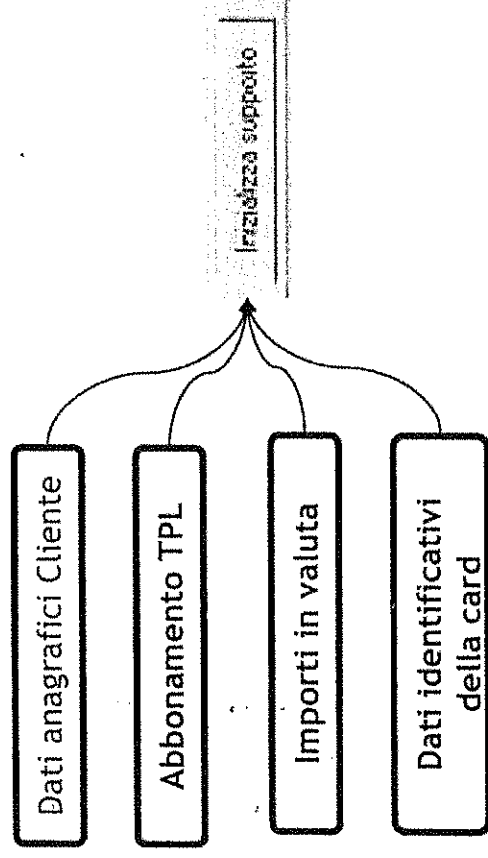
Il Sistema di Bigliettazione di A M A T **1998: l'anno dei cambiamenti**

Il sistema è costituito da un server e da alcune postazioni dotate di lettore e stampante contactless.

La contactless scelta risponde alle norme ISO/IEC 14443 type A con tecnologia Mifare

Dal settembre 1997 al gennaio 1998 si distribuiscono circa 40.000 AmatCard.

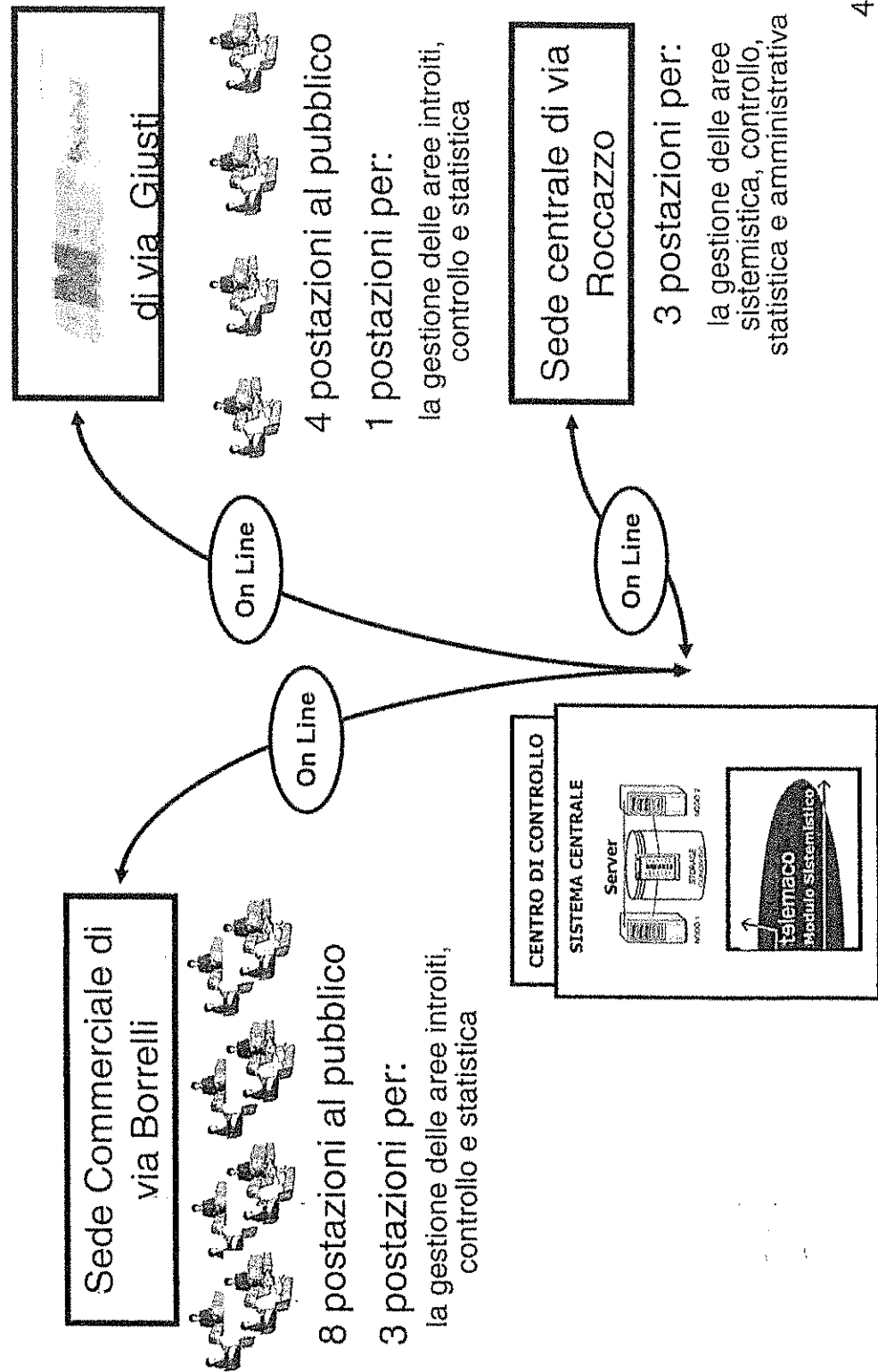
Il Sistema di Bigliettazione di A M A T 1998: l'anno dei cambiamenti



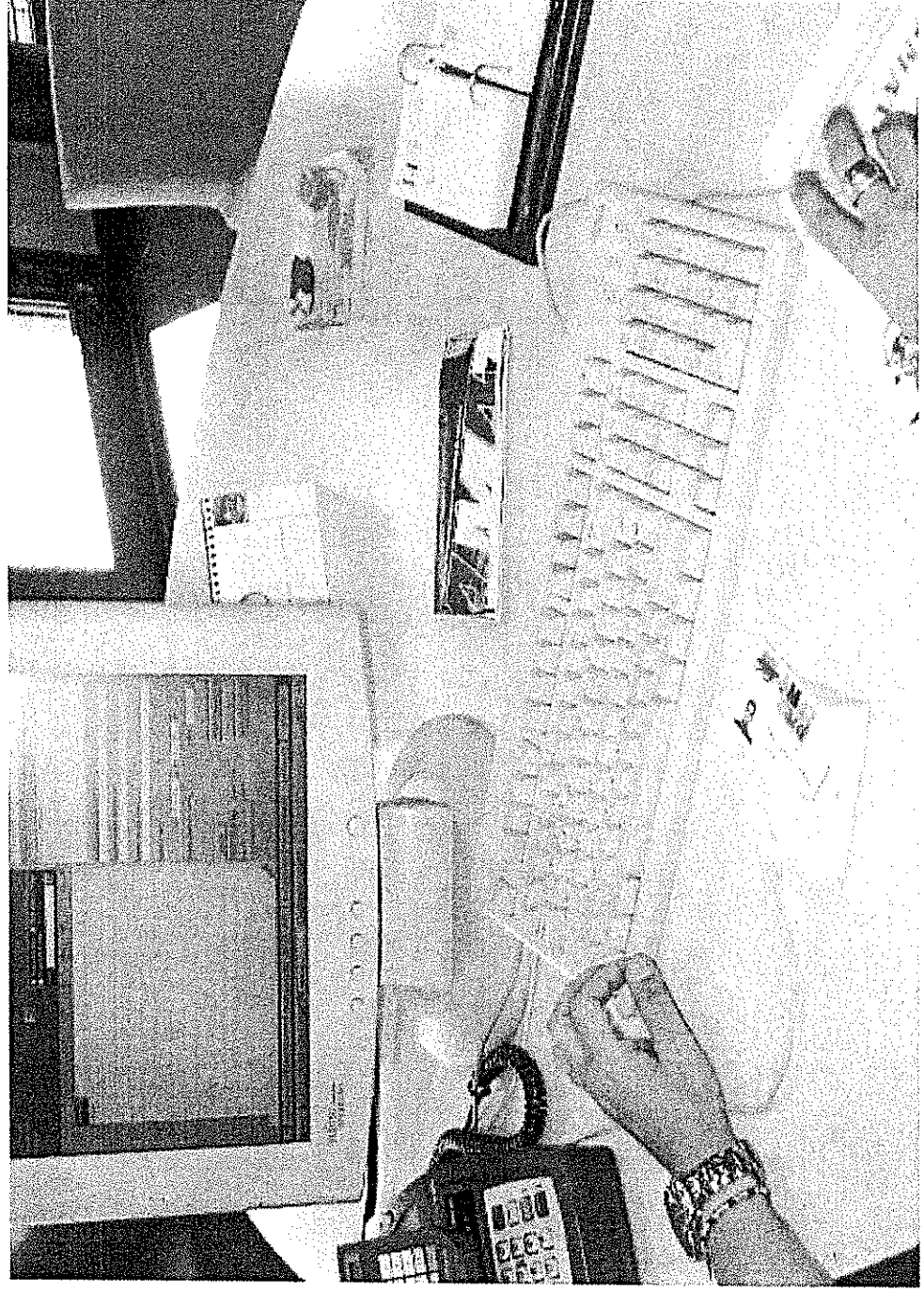
Sull' AmatCard si stampa: la fotografia, il nome, il numero di card e la data di rilascio.
E' parte integrante dell'abbonamento uno scontrino cartaceo indicante la validità, le linee scelte, il tipo di categoria, il costo, e alcuni tra i dati più significativi registrati sulla card.

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T

Organizzazione attuale



Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Organizzazione attuale

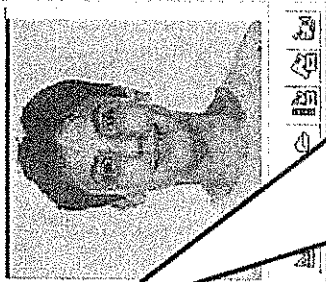


Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Funzionalità delle postazioni

Area Emissione AmatCard

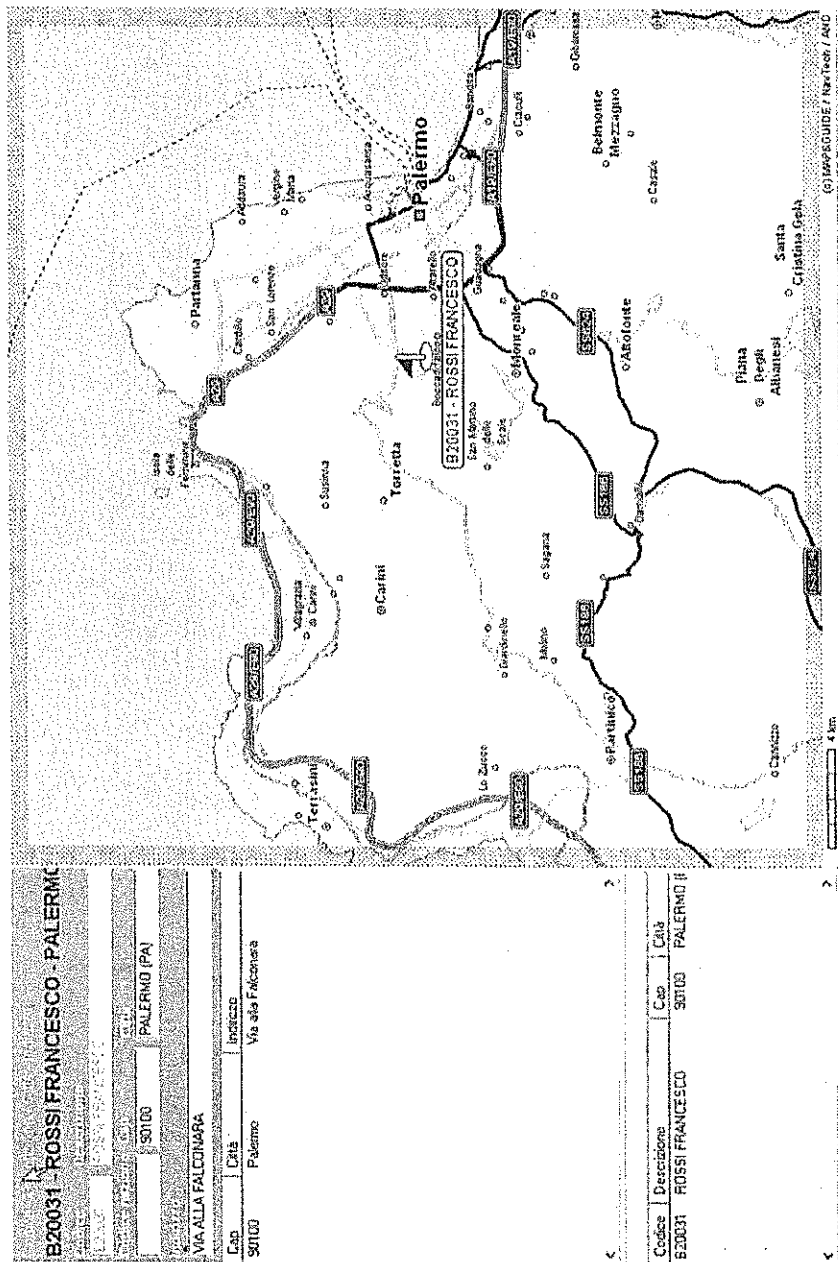
Ricerca...		Cognome e nome:	
ROSSI FRANCESCO		ROSSI FRANCESCO	
Codice Utente:		N.:	
0278321		75	
Indirizzo:		CAP:	
VIA ALLA FALCONARA		93100	
Località di residenza:		Prov.:	
PALERMO (PA)		PA	
Data nascita:		Sesso:	
17/03/1987		<input type="radio"/> Femminile <input checked="" type="radio"/> Maschile	
Località di nascita:		CAP:	
Codice Fiscale:		Telefono:	
Telefono mobile:		E-mail:	
Note:			
544 534 102 482			
Aut. 575:			
<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> No			
Categorie di appartenenza			
[Per. COMUNE DI PALERMO-31/03/2001 STUDENTE SC. ORBULIGO-31/03/2001			
Agenzia:			
Nuova lettera		Salva	
Stampa TV		Claus	

Integrazione con cartografia



Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Funzionalità delle postazioni

Area Emissione AmatCard



Il Sistema di Bigliettazione di A M A T

Funzionalità delle postazioni

Area Emissione Titolo di Viaggio

The screenshot displays the 'Area Emissione Titolo di Viaggio' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Info Abbonato', 'Prezzo Fisso', and 'Su Percorso'. Below these, a 'Seleziona linea prezzo fisso' dropdown is set to '0102-0452-0534-0544'. A list of lines is shown, with '0102-STAZIONE C.LE - DEL PANTE' selected. The 'Abb. Studenti' category is chosen, and the 'STUDENTI 90 99' option is selected. A date range from '21/10/2004' to '18/01/2005' is displayed. The 'Conferma emissione' section shows a total price of 'Euro 87,70' and a 'Certema Emissione (F10)'.

Info Abbonato

Info Abbonamento

Data di rinnovo

Prezzo del titolo

Conferma emissione

Imposto Titolo di viaggio : Euro 87,70
 Impatto Totale : Euro 87,70

Certema Emissione (F10)
 Annulla emissione (F11)

Letture Contact (F1) | Lettura SmartCard (F2) | Lettura Magnetico (F3) | Elenco Modelli (F4) | Elenco Emissioni (F5) | Emittenti da Selezione (F6) | Calcola Fisso (F7) | Info Orari (F8)

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T

Principali vantaggi della bigliettazione elettronica

- ⇒ possibilità di disporre di diversi tipi di contratto di abbonamento
- ⇒ Piena flessibilità sulla durata dell'abbonamento che può coprire indifferentemente diverse periodizzazioni
- ⇒ possibilità di risalire a tutti i dati di un abbonamento in caso di smarrimento della tessera (operazione in precedenza dispendiosa) rilasciando al momento al cliente una nuova tessera con tutte le originarie informazioni
- ⇒ possibilità di rinnovare l'abbonamento quando lo si desidera, anche prima della scadenza di quello corrente
- ⇒ possibilità di cambiare sia le linee che il tipo di contratto sulla stessa tessera
- ⇒ grande quantità e qualità di informazioni raccolte riguardo alle vendite e alla distribuzione

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Il controllo a bordo

► Per il controllo a bordo vengono utilizzati i DAT400 computer palmari dotati di lettore per contactless

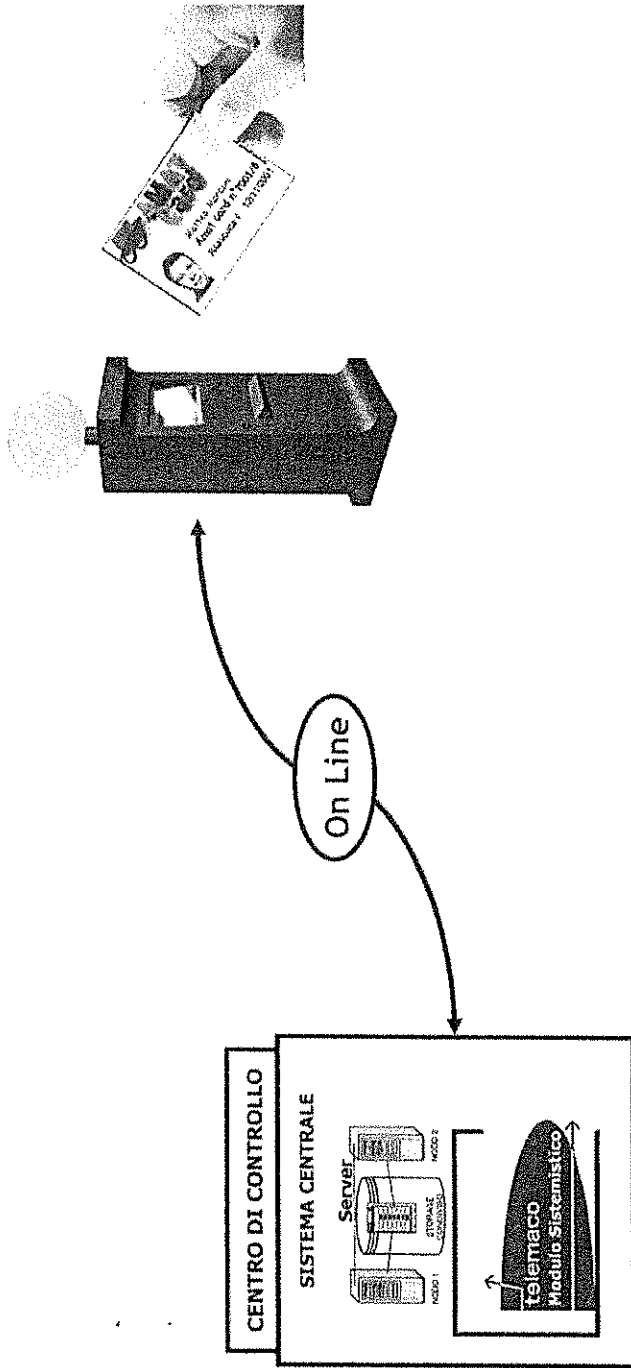


1. Controllo Validità Temporale titolo di viaggio
2. Controllo Validità Linee Titolo di viaggio
3. Verifica della validazione
4. Emissione sanzione amministrativa

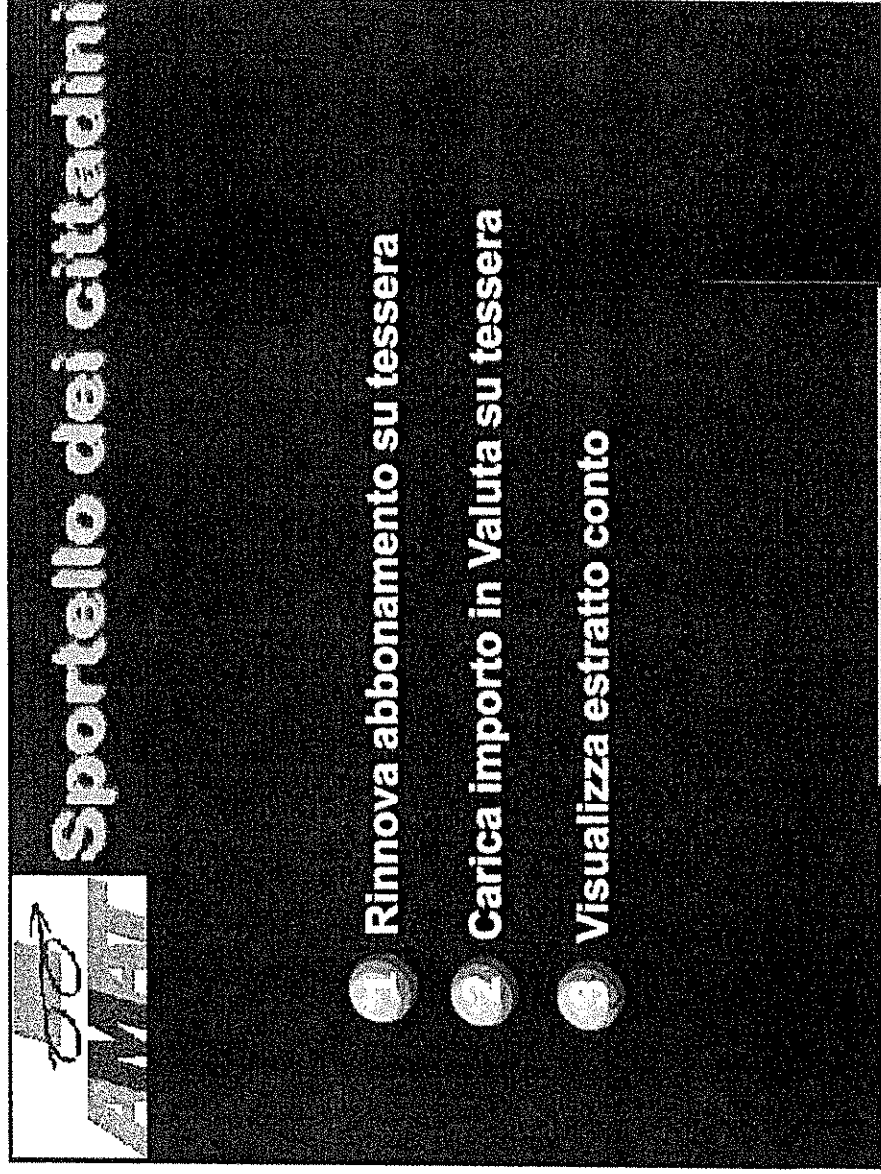
Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Estensione temporanea dei punti vendita

In occasione di attività promozionali sostenute presso scuole ed enti, sono stati utilizzati i DAT400 per il rilascio automatico dell'abbonamento direttamente nelle sedi di lavoro dei clienti possessori già di una *AmatCard*.

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Ed inoltre tre postazioni Self Service

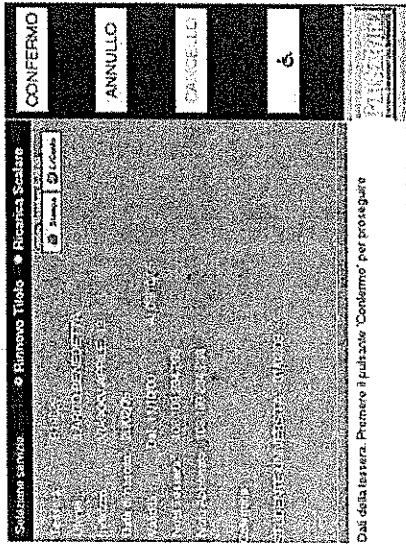


Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Ed inoltre tre postazioni Self Service

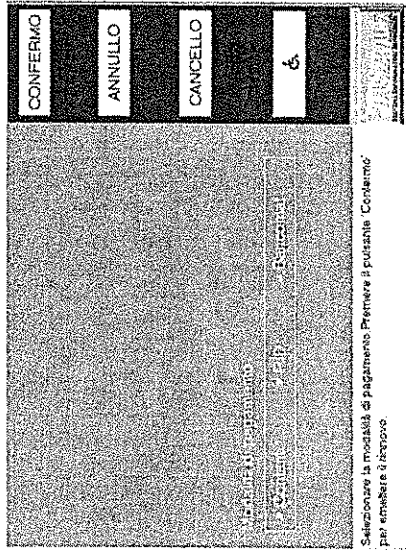


Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Ed inoltre tre postazioni Self Service

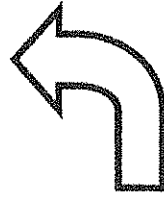
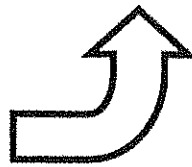
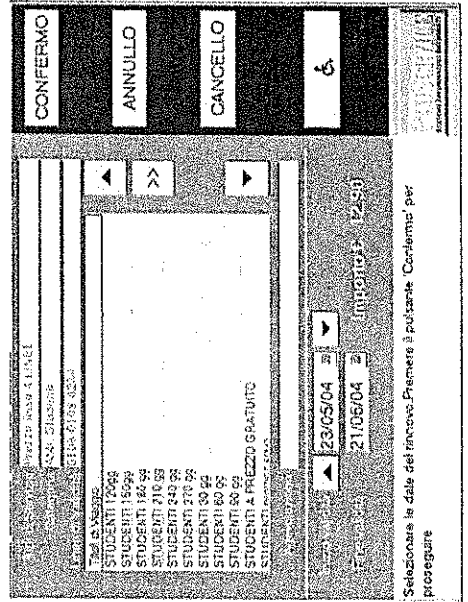
RICONOSCIMENTO UTENTE



MODALITA' DI PAGAMENTO



RINNOVO ABBONAMENTO



Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Ed inoltre tre postazioni Self Service

Tipi di Servizio	SCALARE
Categoria	Scalare
Linee di Validità	TUTTE
Titoli di Viaggio	RICARICA SCALARE 01 RICARICA SCALARE 02 RICARICA SCALARE 05 RICARICA SCALARE 10
Assegnazione	nessuna Assegnazione
Inizio validità	28/04/04
Fine validità	28/04/04
Importo	€ 1.00

Selezionare la data del rinnovo. Premere il pulsante 'Confermo' per proseguire

CONFERMO

ANNULLO

CANCELLO

&

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Ed inoltre tre postazioni Self Service

Selezione servizio: **Rinnovo Titolo** • **Ricarica Scalare**

Tessera: **B19628**

Ministrato: **...**

Stampa E/Conto

Data/Ora Op.	Importo	Saldo Sc.	Articolo
23/04/04 15.48.58	20.00	20.00	
09/04/04 16.57.54	20.00	19.00	
08/04/04 18.03.20	20.00	17.00	

Data/Ora Op.	Importo	Saldo Sc.	Articolo
23/04/04 15.49.00	1.00	20.00	RIC RICARICA SCALARE 01
08/04/04 16.57.46	2.00	19.00	RIC02 RICARICA SCALARE 02
08/04/04 18.03.21	5.00	17.00	RIC05 RICARICA SCALARE 05
08/04/04 17.54.38	2.00	12.00	RIC02 RICARICA SCALARE 02
08/04/04 17.47.54	10.00	10.00	RIC10 RICARICA SCALARE 10

Dati della tessera. Premere il pulsante 'Confermo' per proseguire

CONFERMO

ANNULLO

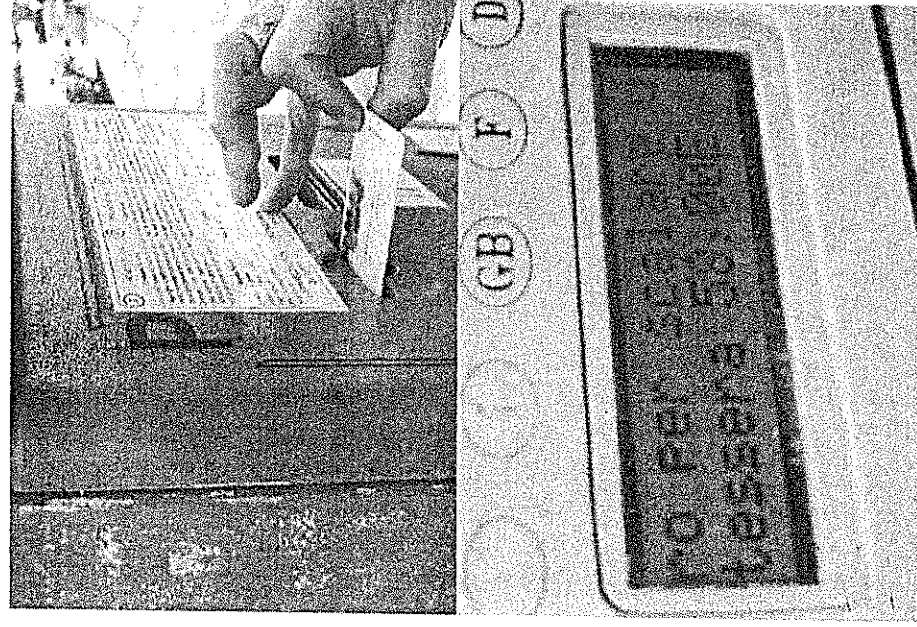
CANCELLO

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Implementazione dei servizi di mobilità integrata

Il sistema utilizzato permette, attraverso una semplice interfaccia, di configurare le *AmatCard* a scalare per implementare i servizi di mobilità integrata.

Per il servizio di sosta tariffata, l'azienda dispone di parchimetri dotati di lettore contactless per il pagamento della sosta.

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Implementazione dei servizi di mobilità integrata



L'utilizzo è semplice: si inserisce la card in un'apposita fessura, una procedura di identificazione riconosce l'AmatCard ed esegue ulteriori controlli, ad esempio che l'importo caricato sia sufficiente. Se tutto è regolare, l'utente sceglie il tempo di sosta (oraria) e conferma l'operazione.

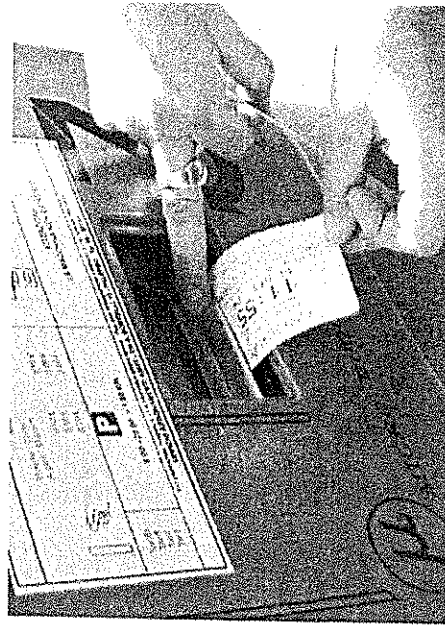
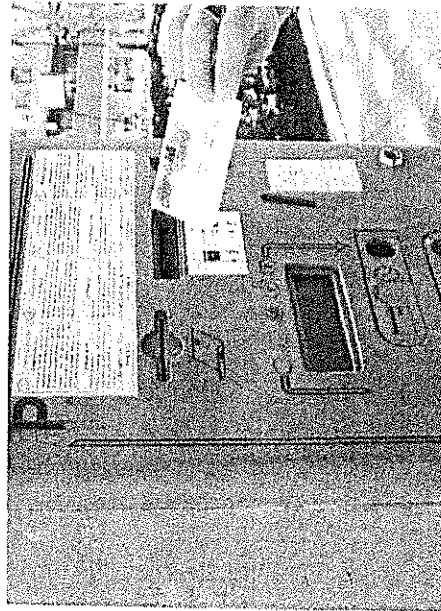
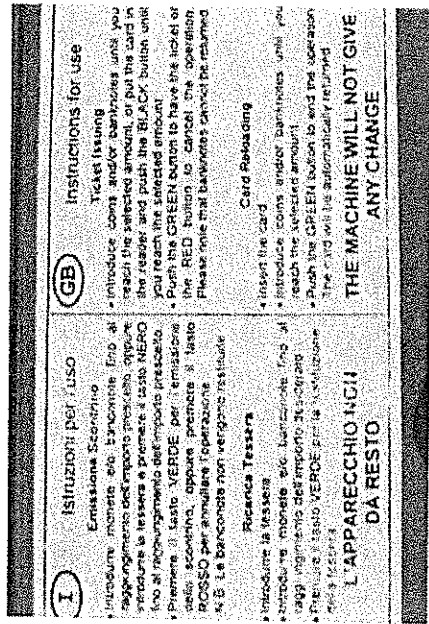
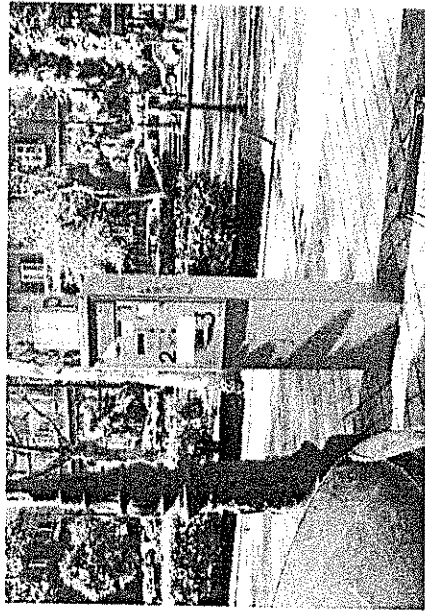
Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Implementazione dei servizi di mobilità integrata

Il sistema permette:

- ⊗ Sicurezza sulle transazioni eseguite
- ⊗ Verifica del saldo sulla card
- ⊗ Accesso all'estratto conto delle operazioni svolte
- ⊗ Ricarica dell'AmatCard

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Implementazione dei servizi di mobilità integrata

I parcometri



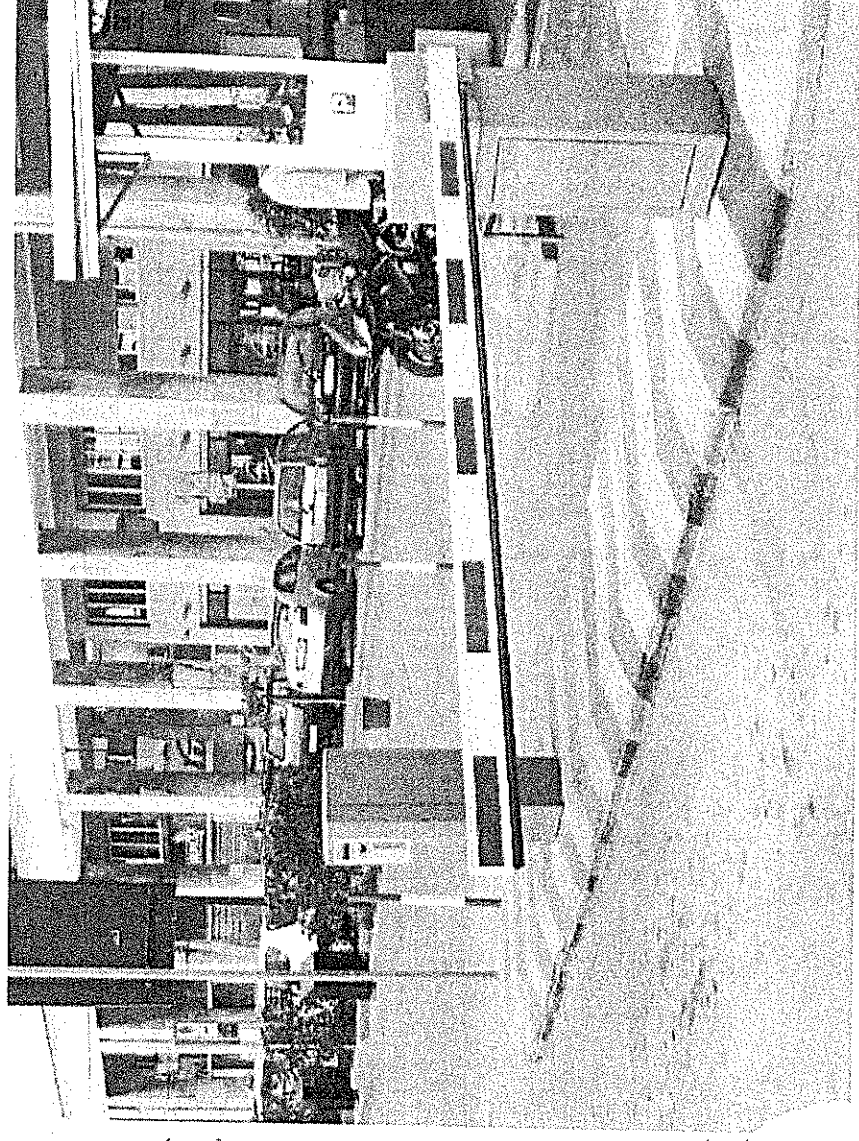
Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Implementazione dei servizi di mobilità integrata

Il parcheggio di piazza Ungheria

Attualmente l'Amat ha in gestione un'area a parcheggio che, se pur limitata per numero di posti, riveste un importante ruolo nel sistema della viabilità cittadina, in relazione alla sua collocazione nel cuore commerciale della città e, conseguentemente, alla frequenza di utilizzo.

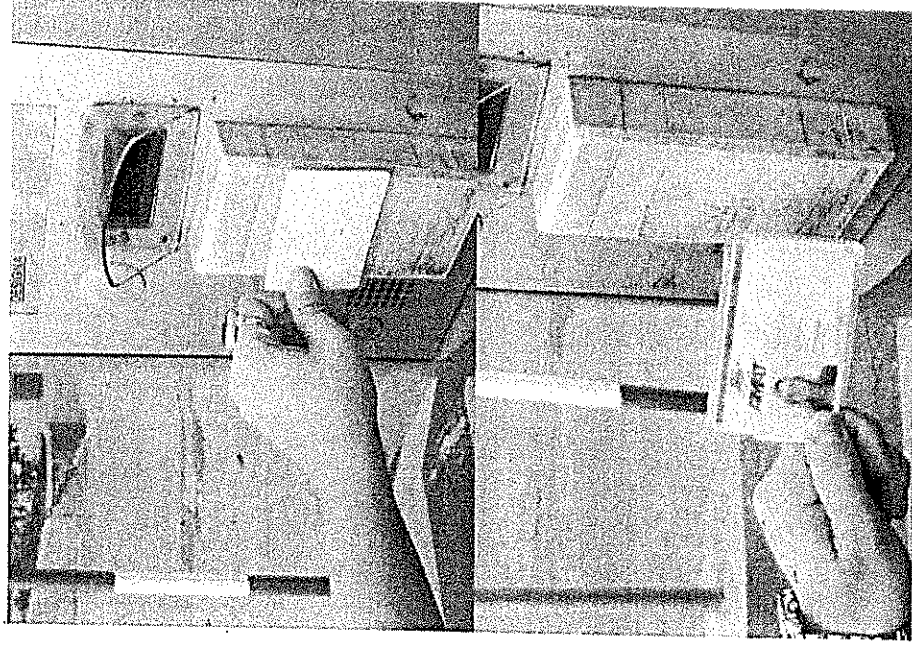
Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Implementazione dei servizi di mobilità integrata

Il parcheggio di piazza Ungheria



Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Implementazione dei servizi di mobilità integrata

Il parcheggio di piazza Ungheria



I residenti della zona dispongono di una *AmatCard* configurata come abbonamento

L'ingresso e l'uscita dal parcheggio avviene avvicinando la tessera al lettore dei terminali. Il sistema prima di concedere l'autorizzazione, controlla principalmente la validità e la direzione d'uso.

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Implementazione dei servizi di mobilità integrata

Il parcheggio di piazza Ungheria

Nell'ottica di un miglioramento della qualità del servizio, a breve sarà anche possibile effettuare il rinnovo dell'abbonamento direttamente presso le casse del parcheggio.

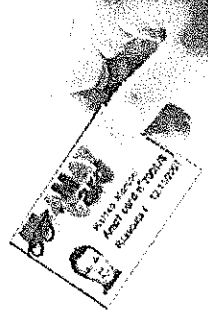
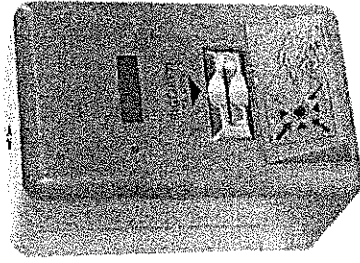
Il Sistema di Bigliettazione di A M A T Implementazione dei servizi di mobilità integrata

Il parcheggio di piazza Ungheria

Per i possessori di *AmatCard* a scalare sarà possibile utilizzare il parcheggio sia per accedere per effettuare la ricarica delle card.

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T

L' AmatCard sugli autobus



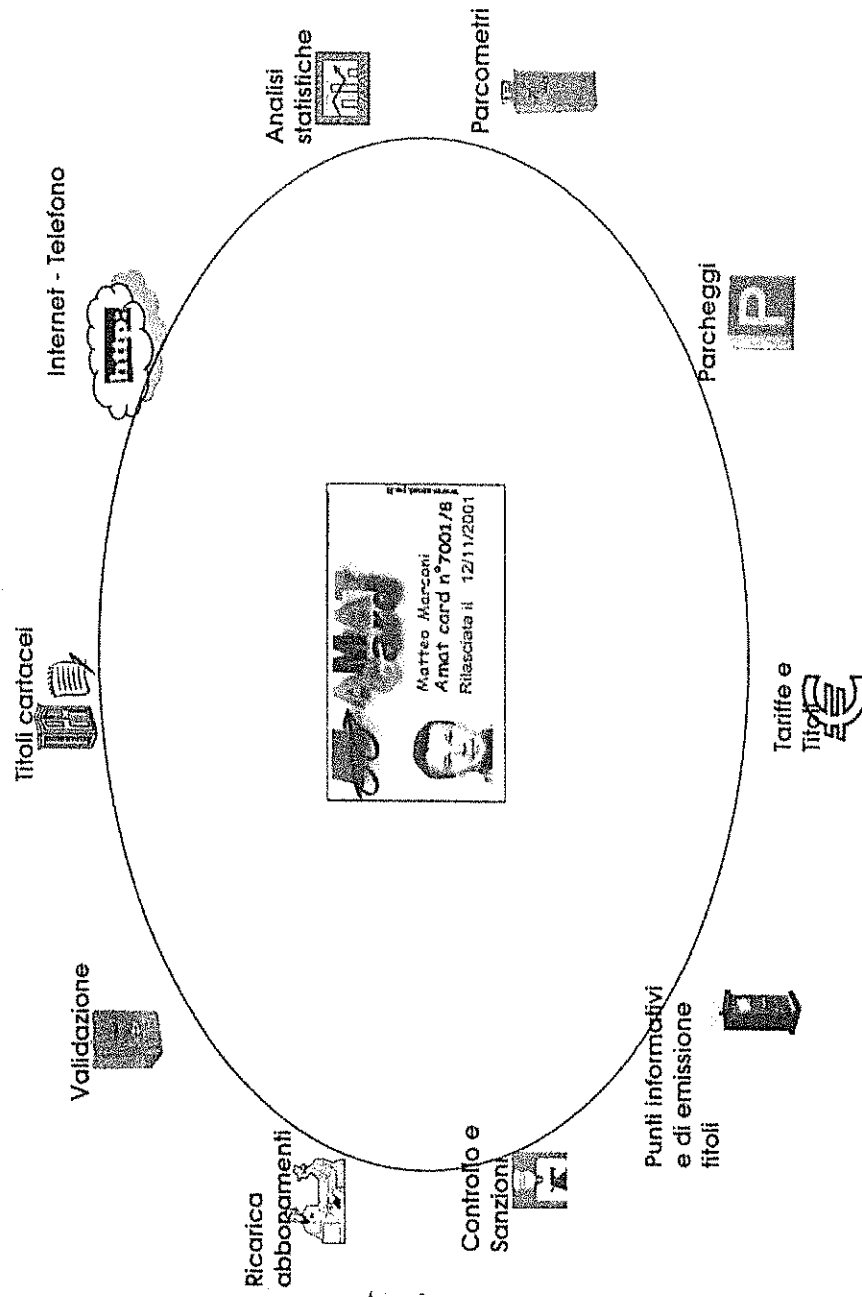
- ↕ L'utente valida l'abbonamento ogni volta che sale sull'autobus
- ↕ La validatrice controlla la validità temporale del titolo (mese)
- ↕ La validatrice controlla la validità territoriale del titolo (linee)

Il Sistema di Bigliettazione di A M A T L' *AmatCard* sugli autobus

Uno degli obiettivi principali dell'Azienda resta la riduzione delle fasce di evasione.

Siamo consapevoli - forti anche delle esperienze maturate da aziende come la Semiacs di Nizza - che solo estendendo a tutti i passeggeri l'obbligo di convalida del loro titolo di viaggio, abbonati compresi, si renderà il controllo generalizzato e capillare.

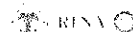
Il Sistema di Bigliettazione di A M A T



grazie per l'attenzione



Palermo S.p.A. - Società unica Comune di Palermo



Continua

IL CONSIGLIO di AMMINISTRAZIONE

Esaminata la superiore relazione, prot. 32831 del 28/11/2023, della Direzione Ingegneria - Area Applicazioni Informatiche e della Direzione Commerciale e di cui fa propri i contenuti

DELIBERA

1. Affidare alla ditta Pluservice s.r.l. *“L’attivazione di un sistema di vendita degli abbonamenti attraverso nuovi canali digitali e acquisto di una App per il controllo degli stessi titoli, come da offerta allegata”* per un periodo di 12 mesi per un totale di 82.000,00 euro;
2. Impegnare la spesa presunta di € 64.000,00 sul conto 205054 *“Provvigioni su vendite”* del bilancio dell’esercizio 2024;
3. Impegnare la spesa presunta di € 18.500,00 IVA esclusa, sul conto 205058 *“manutenzione e servizi attrezzature informatiche”* del bilancio dell’esercizio 2024;
4. Autorizzare il pagamento della somma dietro presentazione della fattura regolarizzata e munita del visto di controllo da parte delle competenti Direzioni.