

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1. PREMESSA	4
2. GLOSSARIO	5
3. PROCESSI E SISTEMI IN AMBITO	7
3.1. Processi in ambito	7
3.1.1. <i>Autorizzazione e Processing</i>	8
3.1.1.1. Requisiti di accettazione.....	10
3.1.1.1.1. Carte.....	10
3.1.1.1.2. Piste di esazione e terminali.....	10
3.1.1.2. Gestione delle transazioni	11
3.1.1.2.1. Lotto 1 – Componente Domestica	11
3.1.1.2.2. Lotto 2 – Componente Internazionale.....	12
3.1.1.3. Storno e rettifica delle operazioni di pagamento	13
3.1.2. <i>Gestione soluzioni di back-up</i>	14
3.1.2.1. Gestione down-option	14
3.1.2.1.1. Gestione transazioni offline	14
3.1.3. <i>Integrazione e connettività dei sistemi</i>	15
3.1.3.1. Standard Messaggi (GT-Acquirer).....	15
3.1.4. <i>Prevenzione delle frodi e gestione delle dispute</i>	17
3.1.4.1. Gestione frodi	17
3.1.4.2. Gestione dispute	17
3.1.5. <i>Rendicontazione delle operazioni e accredito</i>	18
3.1.5.1. Rendicontazione: GT - Acquirer (Clearing)	18
3.1.5.2. Rendicontazione: Acquirer – ASPI (Billing)	19
3.1.5.3. Accredito ed estratto conto	21
3.1.6. <i>Assistenza e supporto tecnico</i>	22
3.1.6.1. Portale informativo ASPI.....	22
3.2. Sistemi coinvolti	23
3.2.1. <i>Modulo Acquisizione</i>	24

3.2.2.	<i>Gestore Terminali</i>	24
3.2.3.	<i>Controllo e Validazione</i>	25
3.2.4.	<i>Statistiche Traffico e Riparti</i>	25
4.	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	27
5.	VOLUMI PREVISTI	34
6.	DOCUMENTAZIONE ACCESSORIA	35
7.	ALLEGATI	36
7.1.	Allegato 1 – Log Unico	37
7.2.	Allegato 2 – File Postino	38
7.3.	Allegato 3 – Parco POS ASPI	39
7.4.	Allegato 4 – Specifiche ISO8583	40
7.5.	Allegato 5 – Manuale Utente GT	41

1. PREMESSA

All'interno del presente **Capitolato Tecnico** sono dettagliati i requisiti tecnici espressi a supporto della gara indetta da Autostrade per l'Italia S.p.A. (di seguito anche "ASPI") per l'affidamento del **servizio di Acquiring** relativo alla gestione delle transazioni e dei servizi associati ai pagamenti con carta presso i POS installati sulle piste di esazione (self-service o presidiate) della rete autostradale.

Il documento si compone di un prima parte all'interno della quale sono rappresentati i **principali processi** nell'ambito del servizio di Acquiring per i quali ASPI chiede supporto al Fornitore e una descrizione dei **systemi interni ed esterni** ad ASPI (es. *Gestore Terminali*) con i quali il Fornitore si dovrà interfacciare ed integrare per il corretto adempimento del servizio.

Nella seconda parte del documento sono riportati i capitoli dedicati, rispettivamente a:

- **Livelli di servizio** (SLA) che il fornitore sarà tenuto a rispettare, salvo il pagamento di una penale, come descritto e regolamentato all'interno del Capitolato Speciale d'Appalto (CSA);
- **Volumi di transato** previsti nel triennio 2026-2028, stimati tenendo conto dell'andamento storico del transato sulla rete di ASPI e del tasso di crescita dei pagamenti con carta;
- **Documentazione accessoria** contenente le informazioni che dovranno essere condivise con ASPI da parte dell'offerente al fine di valutare la completezza e l'eshaustività dell'offerta tecnica.

In chiusura al Capitolato Tecnico è disponibile l'elenco degli **Allegati** a cui si fa riferimento all'interno del presente documento.

Si precisa che, l'offerta dovrà prevedere l'impegno del Fornitore nell'offrire ad ASPI i servizi richiesti secondo termini e condizioni **non peggiorative** rispetto a quelle formulate nel corpo documentale di Gara.

2. GLOSSARIO

È riportata di seguito la definizione delle abbreviazioni utilizzate all'interno del presente documento.

Termine	Definizione
Acquirer	Istituto finanziario autorizzato dal circuito alla gestione delle transazioni con carte di pagamento per conto di ASPI
Acquiring	Servizi erogati dall'Acquirer che provvedono alla gestione delle autorizzazioni con carte di credito o di debito, del processing e dell'accreditamento ad ASPI dell'importo dovuto
ASPI	Autostrade per l'Italia S.p.A.
CA	Contratto Attuativo, stipulato durante il corso di validità dell'AQ
Carte di pagamento	Le Carte di pagamento accettate dai circuiti di pagamento per l'esecuzione delle operazioni
Chip EMV	Microprocessore presente sulle carte, dotato di tecnologia EMV - Standard globalmente riconosciuto per l'autenticazione di transazioni con carte
Circuito	Infrastruttura tecnologica che propone un insieme di: regole, standard e procedure per l'esecuzione di pagamenti con carta
Clearing	Processo di riconciliazione delle transazioni di pagamento tra istituzioni finanziarie, garantendo che i fondi siano trasferiti correttamente
Conto Corrente	Strumento bancario per il deposito di denaro e per operazioni di pagamento come versamenti, prelievi, bonifici e addebiti diretti.
CSA	Capitolato Speciale d'Appalto, documento tecnico che regola il rapporto tra l'appaltante e l'aggiudicatario
Down-option	Soluzione che prevede lo switch tecnico su un altro sistema in caso di malfunzionamento del primario, garantendo la continuità operativa
Fornitore	Aggiudicatario di un lotto del presente appalto
GT	Soggetto tecnologico che gestisce il colloquio tra i terminali POS e l'Acquirer, assicurando che le transazioni di pagamento siano elaborate correttamente e in sicurezza
Issuer	Istituto finanziario autorizzato dal circuito a rilasciare la carta di pagamento al titolare e a concedere l'autorizzazione al pagamento

Termine	Definizione
Lettore di pista	Apparecchiatura hardware che consente l'accettazione delle Carte di credito per il pagamento in pista, anche denominato Point Of Sale (POS)
Log Unico	Registrazioni gestite dal GT di ASPI tramite le quali si ottiene la prova delle operazioni (e del relativo importo) che verranno trasmesse quotidianamente all'Acquirer attraverso l'invio di un file dedicato
Pedaggio	Tutte le operazioni di pagamento effettuate presso le piste di esazione. Oltre al pagamento del singolo transito effettuato, limitatamente alle piste presidiate da operatore, è infatti possibile effettuare il pagamento di un RMPP
PIN	Codice personale segreto attribuito ad ogni carta
Piste di esazione	Corsie dedicate al pagamento del pedaggio autostradale
POS	Dispositivo elettronico che consente di effettuare pagamenti mediante moneta elettronica, ovvero tramite carte di credito, di debito o prepagate
RMPP	Rapporto Mancato Pagamento Pedaggio
SLA	Service Level Agreement o Livelli di Servizio
Titolare	Soggetto intestatario della Carta di pagamento

Tabella 1. Glossario

3. PROCESSI E SISTEMI IN AMBITO

3.1. Processi in ambito

Nel presente capitolo sono riportati processi in ambito alla gara per i quali si richiede al fornitore di predisporre un'offerta tecnica in grado di garantirne il corretto funzionamento dei seguenti aspetti:

- **Autorizzazione e processing** delle transazioni, tramite la gestione completa dei processi autorizzativi e di verifica delle operazioni volti a garantire la corretta elaborazione di ogni pagamento;
- **Gestione soluzioni di back-up** tramite la propria infrastruttura (rif. *down-option*) in caso di problemi tecnici o operativi che impediscano la corretta gestione online del processo autorizzativo, e tramite la gestione dell'operatività offline, secondo le regole definite da ASPI;
- **Integrazione e connettività** dei sistemi tecnici coinvolti nell'erogazione e nella gestione del servizio di Acquiring;
- **Prevenzione delle frodi e gestione delle dispute** tramite l'erogazione di servizi atti a garantire la sicurezza delle transazioni e la risoluzione delle controversie;
- **Rendicontazione delle operazioni** intercorse durante il periodo operativo e l'accredito sul conto di ASPI degli importi transati, assicurando che i fondi vengano trasferiti secondo le modalità e le tempistiche richieste;
- **Assistenza e supporto tecnico** a garanzia dei livelli di servizio definiti.

Di seguito, per ciascun aspetto, è riportato un capitolo dedicato con il relativo grado di dettaglio.

3.1.1. *Autorizzazione e Processing*

Il servizio di autorizzazione e processing, **attivo 24 ore al giorno 7/7**, per i pagamenti con carta ai caselli autostradali è indispensabile per garantire che le transazioni siano rapide e sicure.

I pagamenti effettuati con carta presso i POS installati sulle piste di esazione possono essere **contestuali al transito** o **non contestuali al transito** in caso di pagamenti di **RMPP** (Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio). In tale casistica, il cliente potrà effettuare un pagamento presso un POS installato su una **pista di esazione presidiata** al fine di saldare il valore di un transito precedentemente effettuato e per il quale non era stato corrisposto un pedaggio contestuale.

In entrambi i casi **il processo autorizzativo viene gestito tramite i medesimi passaggi**. In caso di pagamento di RMPP (in genere effettuato nella stessa circostanza di un pagamento contestuale del pedaggio), dovranno tuttavia essere gestite due transazioni immediatamente consecutive dalla medesima pista di esazione.

Si riporta di seguito la descrizione del **processo autorizzativo** di un pagamento tramite carta presso i POS installati sulle piste di esazione di ASPI:

1. Il cliente, in funzione della tipologia di carta in proprio possesso, inserisce o avvicina lo strumento di pagamento al POS situato presso il casello. La transazione avviene **senza digitazione del PIN** e/o sottoscrizione di ricevuta¹, indipendentemente dalla modalità, “contactless” o “a contatti” (i.e. tramite chip EMV o tramite banda magnetica), utilizzata.
2. Il terminale legge i dati della carta e tramite il **GT** li trasmette in modo sicuro all'**Acquirer**.
3. L'Acquirer verifica i **dati della transazione**, incluse le informazioni sulla carta, ed inoltra la richiesta di autorizzazione al **Circuito** affinché la richiesta di autorizzazione possa essere instradata verso l'Issuer (l'Istituto finanziario che ha emesso la carta);
4. L'**Issuer** svolge i controlli di sua competenza (es. esistenza, stato e disponibilità della carta) e invia una risposta contenente l'autorizzazione o il rifiuto, che viene trasmessa tramite circuito all'Acquirer il quale a sua volta, per tramite del GT, la comunica al terminale POS;

¹ Il Merchant ID di ASPI è configurato in modo tale da consentire di effettuare pagamenti senza inserire il PIN

5. Se l'autorizzazione è concessa la barriera del casello si apre, permettendo al veicolo di passare. La **ricevuta**, contestuale all'operazione di pagamento, sarà emessa dalla pista (non dal POS) solo su richiesta del cliente.

In caso di mancata autorizzazione, il terminale segnala l'errore e richiede di eseguire l'operazione per mezzo di un metodo di **pagamento alternativo**.

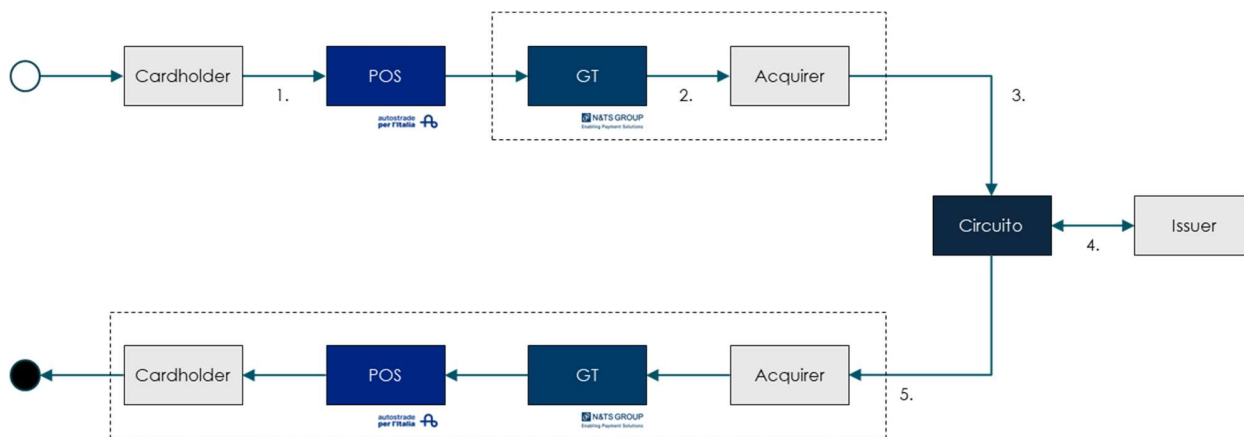


Figura 1. Processo di accettazione dei pagamenti

L'esito dell'autorizzazione del pagamento deve essere comunicato al GT in tempi stringenti, **entro il secondo**, al fine di evitare problemi di fluidità del traffico e di sicurezza. Ciascun utente ha un massimo di **tre tentativi per transazione**. Le transazioni possono essere rifiutate per vari motivi:

- Problemi legati al cliente (es. fondi insufficienti);
- Problemi di connessione o altre difficoltà tecniche.

Tutte le transazioni vengono **validate online**. Nel caso in cui il Fornitore “primario” di ciascun Lotto presenti dei disservizi che ne implicino l'impossibilità a garantire l'operatività del sistema in logica online, le transazioni saranno dirottate dal GT sul secondo Fornitore in logica di down-option a massima tutela della stabilità del sistema di ASPI.

Se invece, il GT non dovesse essere in grado di comunicare nei tempi prestabiliti con le piste di esazione la transazione verrà inviata successivamente in **modalità offline**. Entrambe le soluzioni sono descritte all'interno del capitolo dedicato (rif. 3.1.2).

3.1.1.1. *Requisiti di accettazione*

Al fine di assecondare l'evoluzione tecnologica e le esigenze degli utenti di ASPI, le piste di esazione sono in grado di accettare **diverse modalità di pagamento con carta** per mezzo delle diverse tipologie di terminali installati presso le piste di esazione.

3.1.1.1.1. Carte

Gli impianti di esazione hanno lettori dotati di tecnologia in grado di gestire le seguenti modalità di pagamento con carta:

- **Contactless:** per i pagamenti contactless, l'utente avvicina la carta (fisica o tokenizzata) al terminale POS, che utilizza la tecnologia NFC (Near Field Communication) per leggerne i dati senza che sia la necessità di inserire la carta nel terminale.
- **Con Chip EMV:** per i pagamenti con chip, l'utente inserisce la carta nel terminale POS, che legge i dati dal chip integrato nella carta.
- **Con Banda Magnetica:** per i pagamenti con banda magnetica, l'utente inserisce la carta nel terminale POS, che legge i dati memorizzati sulla banda magnetica della carta.

In caso di utilizzo della modalità “a contatti”, le carte con chip EMV vengono lette esclusivamente mediante l'utilizzo dello stesso anche in presenza di banda magnetica ISO leggibile. Nel caso in cui il chip non fosse leggibile non viene comunque letta la banda magnetica. Nelle carte sprovviste di chip, viene letta la banda magnetica.

Queste modalità di pagamento sono integrate nel sistema per garantire la **massima flessibilità** e **sicurezza** per gli utenti. Le transazioni sono monitorate e registrate per garantire la conformità alle normative vigenti e la protezione dei dati sensibili. Tutte le modalità di pagamento descritte dovranno poter essere autorizzate dall'Acquirer secondo i relativi controlli sulla base dei dati condivisi.

3.1.1.1.2. Piste di esazione e terminali

Le piste di esazione, ciascuna dotata di un massimo di cinque terminali, possono essere di **due tipologie**:

- **Piste self-service:** gestite in modalità automatica e senza l'intervento di un operatore, sulle quali sono installati dei lettori abilitati sia al pagamento tramite chip EMV sia alla lettura della banda magnetica, secondo gli standard ISO 7811 e Transac.

- **Piste presidiate:** gestite tramite un operatore che supporta il cliente nelle operazioni di pagamento, sulle quali sono installati dei lettori abilitati sia al pagamento tramite chip EMV sia alla lettura della banda magnetica secondo lo standard ISO 7811

In entrambi i casi i terminali sono **privi di tastiera PIN²** e dotati di un **lettore contactless**.

Tutte le tipologie di POS sono **omologate agli standard tecnici e di sicurezza** previsti dai Circuiti di pagamento per i quali ASPI ha chiesto l'attivazione del servizio di accettazione delle carte. In caso la modifica degli standard dovesse richiedere degli **interventi sul terminale**, tale modifica sarà a cura di ASPI mentre il Fornitore dovrà poter garantire tutto il necessario a supporto per le successive **fasi di test**.

Il Fornitore deve essere in grado di gestire le informazioni anagrafiche e di stato dai terminali POS e dei punti vendita (rif. pista di esazione), raccolte e condivise per tramite del GT, incluse le informazioni sui terminali POS attualmente attivi e i relativi aggiornamenti (es. inserimento, aggiornamento, dismissione).

L'elenco dei modelli che compongono il parco POS, di proprietà di ASPI, e la relativa numerosità sono riportati all'interno dell'**Allegato 3 – Parco POS ASPI**.

3.1.1.2. *Gestione delle transazioni*

Le transazioni saranno gestite in **modalità multi-Acquirer**. Il GT instraderà, in funzione della tipologia di circuito (domestico o internazionale), la richiesta di autorizzazione per il pagamento verso l'Acquirer incaricato dell'operatività ordinaria di tale tipologia di transazione. Ciononostante, ciascun Fornitore avrà l'obbligo di garantire una **soluzione di back-up** qualora il responsabile primario non riesca a garantire a causa di eventuali malfunzionamenti la corretta **elaborazione delle transazioni**. In tal senso, per garantire la piena conformità e operatività del servizio, è necessario soddisfare i requisiti sia per la componente **domestica** (rif. 3.1.1.2.1) che per quella **internazionale** (rif. 3.1.1.2.2).

3.1.1.2.1. Lotto 1 – Componente Domestica

Il Fornitore deve garantire ad ASPI l'insieme delle attività di Acquiring per la **componente domestica**, relative all'accettazione dei pagamenti elettronici tramite carta e alla gestione dei relativi flussi finanziari

² Ad esclusione del POS da banco, utilizzato dallo sportellista presso le piste presidiate

per il circuito **PagoBANCOMAT**. Questo include la gestione delle transazioni, la sicurezza dei dati e la conformità alle normative vigenti.

Ciascun Fornitore per supportare l'operatività transazionale dovrà essere abilitato alla funzionalità **NO-PIN**, a prescindere dal Lotto primario che gli verrà assegnato. Tali abilitazioni dovranno essere ottenute dal Fornitore entro 60 giorni dall'aggiudicazione della gara. In tal senso, ASPI supporterà il fornitore nell'interlocuzione con BANCOMAT e nella messa a disposizione del proprio ambiente di test, le cui componenti sono già validate, per agevolare l'ottenimento della certificazione.

La funzionalità PagoBANCOMAT NO-PIN è una modalità di pagamento che consente all'utente di effettuare la transazione sul circuito PagoBANCOMAT utilizzando le **carte di debito/prepagate** abilitate presso le piste di esazione della rete ASPI semplicemente inserendo la propria carta / presentando al POS la propria carta di pagamento in modalità contactless. Questa soluzione è particolarmente utile in quanto aumenta il numero di potenziali utenti che pagano al casello tramite carta e riduce il rischio di code lungo il casello.

Il Fornitore si impegna inoltre ad effettuare la costante manutenzione dei suddetti sistemi al fine di assicurare la conformità a tutti i **requisiti tecnici** di nuova introduzione, agli **standard di sicurezza** definiti dal circuito, nonché alle normative nazionali ed europee.

I rapporti con il **circuito domestico** dovranno essere gestiti direttamente da parte del fornitore.

3.1.1.2.2. Lotto 2 – Componente Internazionale

Si richiede al Fornitore di offrire ad ASPI l'insieme delle attività di Acquiring per la componente **internazionale**, relative all'accettazione dei pagamenti elettronici tramite carta e alla gestione dei relativi flussi finanziari. Il servizio dovrà essere reso disponibile tramite la stipula di accordi con i circuiti internazionali:

- Visa (compreso Vpay e Visa Electron)
- MasterCard (compreso Maestro)

Il Fornitore si impegna inoltre ad effettuare la costante manutenzione dei suddetti sistemi al fine di assicurare la conformità a tutti i **requisiti tecnici** di nuova introduzione, agli **standard di sicurezza** definiti dal circuito, nonché alle normative nazionali ed europee.

I rapporti con i **circuiti internazionali** dovranno essere gestiti direttamente da parte del fornitore.

3.1.1.3. *Storno e rettifica delle operazioni di pagamento*

In caso di errori nell'importo della transazione è possibile per l'utente effettuare lo storno delle transazioni direttamente dai terminali non presidiati (rif. *storni espliciti*). L'operazione di storno inviata dal POS al GT sarà comunicata all'Acquirer tramite apposita messaggistica (rif. 3.1.3.1).

Nel caso in cui ASPI dovesse riscontrare degli **errori** nella **rendicontazione** delle operazioni di pagamento (rif. *storni impliciti*) li potrà comunicare all'Acquirer tramite l'invio per mezzo del GT del Log Unico (rif. 3.1.5.1). Oltre all'**importo** del **pedaggio** potranno essere modificate anche alcune delle informazioni private di ASPI (classe veicolare, stazione di entrata, codice percorso).

In entrambi i casi, l'avvenuta operazione di storno e/o rettifica dovrà essere comunicata dall'Acquirer ad ASPI inserendola all'interno del primo **flusso informativo di rendicontazione** (rif. 3.1.5.2) successivo al Log Unico che lo contiene. Il valore delle commissioni è legato alla conclusione della transazione e dovrà essere applicato solo alle transazioni contenute nel Log Unico che sono state autorizzate.

3.1.2. Gestione soluzioni di back-up

Considerata la **specificità del servizio** fornito da ASPI e la necessità di **evitare interruzioni** che potrebbero compromettere la sicurezza dei clienti, è necessario che i fornitori siano predisposti a garantire **soluzioni di back-up** atte a garantire l'erogazione del servizio lungo le piste di esazione. In tal senso come esplicitato all'interno del Cap. 3.1.1.2 sono stati definiti **due lotti** per ciascuno dei quali il singolo fornitore sarà responsabile della gestione ordinaria o della gestione di back-up.

3.1.2.1. Gestione down-option

Nel caso in cui una delle due componenti, internazionale o domestica, dovesse riscontrare dei problemi tali per cui non fosse possibile da parte del fornitore incaricato della gestione ordinaria di autorizzare le transazioni e comunicarne l'esito, il GT instraderà **automaticamente** i messaggi autorizzativi verso il fornitore della **soluzione di down-option**.

Il GT dovrà essere configurato in maniera tale per cui, tramite i messaggi di echo test, riesca a rilevare automaticamente i malfunzionamenti e **instradare i messaggi autorizzativi** verso il fornitore alternativo. Così facendo garantisce che le transazioni possano essere completate anche in caso di problemi tecnici, mantenendo la **continuità del servizio**. Sarà comunque dovere del fornitore **segnalare** in maniera tempestiva il verificarsi di **malfunzionamenti** che compromettono il processo autorizzativo e la loro **successiva risoluzione**.

In tal senso il fornitore di back-up deve mettere a disposizione una soluzione scalabile in grado di gestire un **volume crescente di transazioni** senza compromettere la qualità del servizio.

3.1.2.1.1. Gestione transazioni offline

Nel caso in cui anche la soluzione di down-option non dovesse funzionare o in caso dovesse sorgere un problema nella comunicazione tra GT e pista di esazione tale da rendere **impossibile la gestione dell'autorizzazione online** del pagamento tramite carta, ASPI si riserva il diritto di autorizzare comunque il transito dei clienti in modalità offline.

Le operazioni autorizzate in **modalità offline** saranno gestite tramite invio progressivo da parte del GT nei confronti dell'Acquirer. Per distinguerle, queste transazioni vengono "**flaggate**" in modo diverso, evitando che vengano considerate come errori dall'Acquirer.

L'Acquirer invierà queste operazioni ai circuiti per ottenere l'incasso e riconoscerà ad ASPI il **corrispettivo delle operazioni** che avranno avuto esito positivo.

3.1.3. Integrazione e connettività dei sistemi

La connettività tra il GT e l'Acquirer rappresenta un elemento cruciale per il funzionamento efficiente del sistema di pagamento. ASPI si impegna a **garantire la connettività** tra i **POS** e il **GT**, assicurando che i dati relativi alle transazioni siano trasmessi in modo sicuro e tempestivo.

A questo scopo il GT sarà tenuto **sempre acceso** ed **operativo** a cura di ASPI. In considerazione della specificità del servizio erogato da ASPI e della conseguente necessità di evitare interruzioni nel pagamento che potrebbero comportare anche problemi di sicurezza alla circolazione in stazione autostradale in caso di mancanza di connettività la gestione sarà regolata secondo quanto previsto nel Cap. 3.1.2.1.1. Tuttavia, i costi associati alla **connettività** tra il **GT** e l'**Acquirer** saranno a carico del Fornitore stesso, il quale deve assicurare che la connessione sia **stabile** e **affidabile**.

Il GT è attualmente posizionato presso due sedi geograficamente distinte di ASPI: il Centro Elaborazione Dati (CED) di Calenzano, situato in via Bovio, e la sede di Firenze, ubicata nel palazzo Fagnoni. Questa distribuzione geografica permette una **maggiore resilienza** e **sicurezza dei dati**, riducendo il rischio di interruzioni del servizio.

L'ubicazione del GT sarà comunque mantenuta all'interno dell'ambito CE (Comunità Europea), garantendo il rispetto delle normative europee in materia di protezione dei dati e sicurezza delle informazioni. Il Fornitore accetta di garantire la connettività verso un'**eventuale nuova locazione** del GT, sia essa fisica o in cloud, adattandosi alle eventuali modifiche infrastrutturali necessarie.

3.1.3.1. Standard Messaggi (GT-Acquirer)

L'Acquirer dovrà essere in grado di gestire le diverse tipologie di operazioni che gli verranno comunicate da ASPI, tramite il proprio GT, secondo lo standard **ISO8583:1993**.

Messaggio	ISO8583:1993
Authorization Request	1100
Authorization Response	1110
Acquirer Reversal Advice	1420
Acquirer Reversal Advice Response	1430
Network Management Request	1800
Network Management Response	1810

Tabella 2. Messaggi ISO

Il Gestore di Pagamenti (GT) utilizzato da **ASPI** supporta i **protocolli interbancari** dei principali Acquirer italiani ed europei, garantendo una comunicazione efficiente e sicura per diverse tipologie di operazioni. Tra queste operazioni rientrano le richieste di autorizzazione, le richieste di storno e gli echo test:

- La gestione delle **richieste di autorizzazione** richiede una comunicazione tempestiva e sicura tra il GT e l'Acquirer. Quando un Titolare effettua una transazione, il GT invia una richiesta di autorizzazione all'Acquirer (Authorization Request), il quale verifica la disponibilità dei fondi e l'autenticità della transazione. Una volta ottenuta risposta (Authorization Response), il GT aggiorna i sistemi di ASPI con le informazioni relative alla transazione.
- Le richieste di **storno**, invece, vengono gestite quando è necessario **annullare una transazione precedentemente autorizzata**. In questo caso, il GT invia una richiesta di storno all'Acquirer (Acquirer Reversal Advice), il quale verifica la validità della richiesta e procede con l'annullamento della transazione. Questo processo è essenziale per garantire che eventuali errori o contestazioni possano essere risolti in modo rapido ed efficiente. L'esito del processo di storno viene comunicato al GT dall'Acquirer tramite apposito messaggio (Acquirer Reversal Advice Response).
- Gli **echo test** sono messaggi periodici utilizzati per verificare la connettività e la comunicazione tra il GT e l'Acquirer. Questi test permettono di monitorare lo stato della connessione tramite lo scambio regolare di richiesta (Network Management Request) e risposta (Network Management Response) e di identificare eventuali problemi che potrebbero compromettere la gestione delle transazioni. La regolare esecuzione degli echo test è fondamentale per mantenere un elevato livello di affidabilità e sicurezza del sistema di pagamento.

Per quanto riguarda l'adozione di altri protocolli, purché in ambito Host2Host, questi saranno soggetti a una valutazione tecnica ed economica. Tale valutazione sarà necessaria per garantire che i nuovi protocolli soddisfino gli standard di sicurezza e affidabilità richiesti da ASPI. I costi associati a questa valutazione e all'implementazione dei nuovi protocolli saranno a carico del Fornitore.

Per maggiori dettagli sul **protocollo ISO8583** si riportano all'interno dell'Allegato 4 – Specifiche ISO8583.

3.1.4. Prevenzione delle frodi e gestione delle dispute

All'interno del presente capitolo sono riportate in due sezioni le linee guida fondamentali per la Gestione delle Frodi (rif. 3.1.4.1) e la Gestione delle Dispute (rif. 3.1.4.2). In entrambe le sezioni, si richiede al Fornitore di dettagliare le modalità operative e le tempistiche di segnalazione e reporting verso ASPI, al fine di garantire una gestione sinergica e tempestiva delle problematiche, minimizzando reclami e contestazioni.

3.1.4.1. Gestione frodi

Si richiede al Fornitore di indicare le modalità di gestione delle **attività connesse alle frodi** sia nei confronti dei circuiti che dei clienti.

Si precisa che le modalità e tempistiche di segnalazione e di reporting delle frodi verso ASPI dovranno essere concordate tra le parti al fine di garantire una gestione sinergica del rapporto, onde evitare reclami e contestazioni, tenendo conto del **livello di criticità** delle stesse e delle tempistiche di risoluzione.

3.1.4.2. Gestione dispute

Si richiede al Fornitore di indicare le modalità di gestione delle attività connesse alle **dispute** sia nei confronti dei **circuiti** che dei **clienti**.

Si precisa che le **modalità e tempistiche di segnalazione** e di reporting delle dispute verso ASPI dovranno essere concordate tra le parti al fine di garantire una gestione sinergica del rapporto, onde evitare reclami e contestazioni, tenendo conto del livello di criticità delle stesse e delle tempistiche di risoluzione.

Inoltre, viene richiesto al Fornitore di monitorare e supportare le funzioni di carattere amministrativo sui flussi relativamente alle fasi di clearing e settlement (es. liquidazione degli esercenti, verifiche contabili, verifiche anagrafiche e accredito bonifici) per il circuito domestico e i circuiti internazionali.

3.1.5. Rendicontazione delle operazioni e accredito

Il Fornitore si dovrà far carico di garantire tutti i flussi di Clearing e Settlement previsti dai circuiti abilitati.

3.1.5.1. Rendicontazione: GT - Acquirer (Clearing)

Il GT giornalmente, superata la mezzanotte, ad un determinato cut-off, trasmetterà all'Acquirer i movimenti contabili relativi all'accettazione delle carte registrati nell'arco della giornata precedente attraverso l'invio di un file contabile definito come **Log Unico**.

Per ciascun Acquirer, in funzione dei lotti di competenza, il GT invierà un Log Unico dedicato. I diversi standard adottati per le diverse componenti, domestica e internazionale, sono riportati nell'**Allegato 1 – Log Unico**.

Il Log viene acquisito dal sistema del Fornitore, il quale risponde al GT con un messaggio di acknowledge a testimonianza della corretta ricezione e successivamente procede alle fasi di verifica del file e alla validazione dei movimenti trasmessi. La verifica riguarda la **correttezza formale** del flusso inviato: in caso vengano rilevati errori il file viene scartato e si attivano controlli con ASPI per analizzare il problema. I movimenti validi vengono inviati al sistema di clearing del circuito e contestualmente inseriti nel flusso di pagamento dedicato.

Il GT utilizzato da ASPI supporta i protocolli interbancari dei principali Acquirer Italiani ed Europei: eventuali altri Protocolli saranno soggetti ad una valutazione tecnica/economica con oneri a carico del Fornitore. ASPI richiede che il Log Unico supporti le seguenti funzionalità (non specificate nei documenti standard):

- Gestione di un record aggiuntivo *free text* contenente dati proprietari ASPI, all'interno del quale includere maggiori informazioni relative al cliente, in funzione della tipologia pagamento effettuato.
- Il free text del Log Unico sarà popolato, sia per il circuito domestico che per quelli internazionali, nel seguente modo:

Descrizione	Formato	Lunghezza
ABI FIIC	Numerico	5 (val. fisso 70138)
Codice rete	Numerico	2

Descrizione	Formato	Lunghezza
Codice stazione entrata	Numerico	3
Codice stazione uscita	Numerico	3
Codice percorso	Numerico	3
Codice classe di transito	Alfanumerico	2
Data transito	Data	8 (YYYYMMDD)
Ora transito	Tempo	6 (HHMMSS)
Descrizione stazione entrata	Alfanumerico	15
Descrizione stazione uscita	Alfanumerico	15
Descrizione concessionario	Alfanumerico	5

Tabella 3. Campi Log Unico

La “descrizione del concessionario” sarà “AUTOS” per Autostrade per l’Italia. Il campo “Descrizione stazione entrata” sarà valorizzato nel seguente modo:

- Nel caso di pagamento del pedaggio con la denominazione della stazione di entrata
- Nel caso di pagamento di RMPP, con la scritta “RMPP:” + il numero di rapporto di mancato pagamento

ASPI si riserva la possibilità di modificare la struttura dei “free text” in caso di necessità. La trasmissione al Fornitore dei dati delle Operazioni avviene automaticamente tramite GT.

3.1.5.2. Rendicontazione: Acquirer – ASPI (Billing)

Il servizio di calcolo dei dati propedeutici alla liquidazione delle transazioni pervenute dal GT, avviene in modalità **post-pagato**, cioè dopo che le stesse hanno superato i controlli e sono state contabilizzate.

Al fine di garantire una supervisione delle operazioni svolte sulla propria rete, l’Acquirer una volta ricevuto i file con le transazioni contabilizzate (rif. 3.1.5.1), dovrà comunicare ad ASPI attraverso un flusso informativo, denominato “**File Postino**”, le informazioni propedeutiche alla liquidazione delle transazioni avvenute, comprensive delle informazioni relative alle commissioni e alle dispute chiuse, ad esempio a seguito di storni o riaccrediti.

L'Acquirer dovrà permettere agli utenti autorizzati di ASPI di **visionare**, ed eventualmente **storicizzare** sui propri sistemi, le informazioni relative alle operazioni gestite sui propri sistemi in perimetro al servizio erogato **entro due giorni lavorativi** dalla data della loro esecuzione. Le informazioni in oggetto dovranno essere **mantenute disponibili** per **almeno 12 mesi** prima di essere rimosse.

Anche la rendicontazione mensile degli accrediti e degli addebiti deve poter essere accessibile e scaricabile da remoto in qualsiasi momento da parte degli utenti autorizzati.

Per le informazioni sulla **struttura** del **flusso**, in funzione della tipologia di circuito (domestico o internazionale), si faccia riferimento all'

Allegato 2 – File **Postino**.

3.1.5.3. Accredito ed estratto conto

Sulla base di quanto rendicontato, gli Acquirer dovranno procedere ad **effettuare i bonifici** verso ASPI comprensivi degli importi dei pedaggi pagati. Sia per i circuiti internazionali che per il circuito domestico PagoBANCOMAT tali bonifici dovranno essere eseguiti giornalmente.

Il Fornitore produce un flusso mensile contenente l'**estratto conto**. L'estratto conto verrà messo a disposizione sul portale informativo per ASPI (rif. 3.1.6.1) in **formato PDF** e conterrà, sia a livello complessivo che di singolo Terminale, il dettaglio giornaliero del numero di transazioni, del relativo importo e delle commissioni applicate suddivise per Circuito e strumento di pagamento (in coerenza con il modello di pricing richiesto ed esplicitato nell'Allegato 2 del CSA), con anche eventuali altri accrediti o addebiti se presenti.

3.1.6. Assistenza e supporto tecnico

Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione di ASPI un servizio dedicato alla gestione dei rapporti ordinari per la segnalazione e gestione dei quesiti e problematiche connessi al servizio di Acquiring. Questo servizio sarà strutturato in modo da garantire una **comunicazione efficace e tempestiva** tra ASPI e il Fornitore, assicurando che tutte le richieste siano trattate con la massima attenzione e professionalità.

In particolare, il Fornitore dovrà indicare ad ASPI le **modalità e i canali di gestione delle richieste**, specificando dettagliatamente ogni opzione disponibile. Ogni canale dovrà essere dotato di strumenti e procedure avanzate che permettano di individuare e segnalare tempestivamente qualsiasi disservizio o diminuzione dei livelli di servizio concordati.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire che il personale addetto all'assistenza sia adeguatamente formato e preparato per gestire tutte le tipologie di richieste, fornendo risposte chiare e soluzioni efficaci.

Infine, il Fornitore si impegna a mantenere una **comunicazione proattiva** con ASPI, informando tempestivamente su qualsiasi aggiornamento, modifica o problema rilevante che possa influire sul servizio di Acquiring.

3.1.6.1. Portale informativo ASPI

Il fornitore dovrà garantire all'interno della propria offerta un portale informativo, a disposizione di ASPI, accessibile tramite i principali browser di mercato. Il portale dovrà permettere all'utente di accedere alla **rendicontazione delle operazioni** (rif. 3.1.5.3) e al **monitoraggio dei livelli di servizio** (rif. 4). In merito a questi ultimi il fornitore dovrà mettere a disposizione, mensilmente entro il mese successivo a quello di riferimento, un report contenente gli SLA erogati e in una sezione dedicata, le viste giornaliere sulla “Disponibilità autorizzativo” e sulla “Disponibilità rete di trasmissione dati”.

3.2. Sistemi coinvolti

All'interno del presente paragrafo vengono descritti i sistemi e gli applicativi coinvolti nell'implementazione dei servizi del presente Capitolato Tecnico. Al fine di chiarire al meglio il contesto in cui si inseriranno i servizi richiesti in fornitura, di seguito si riporta uno schema riassuntivo dell'architettura logica relativamente ai pagamenti effettuati tramite POS sulle reti autostradali.

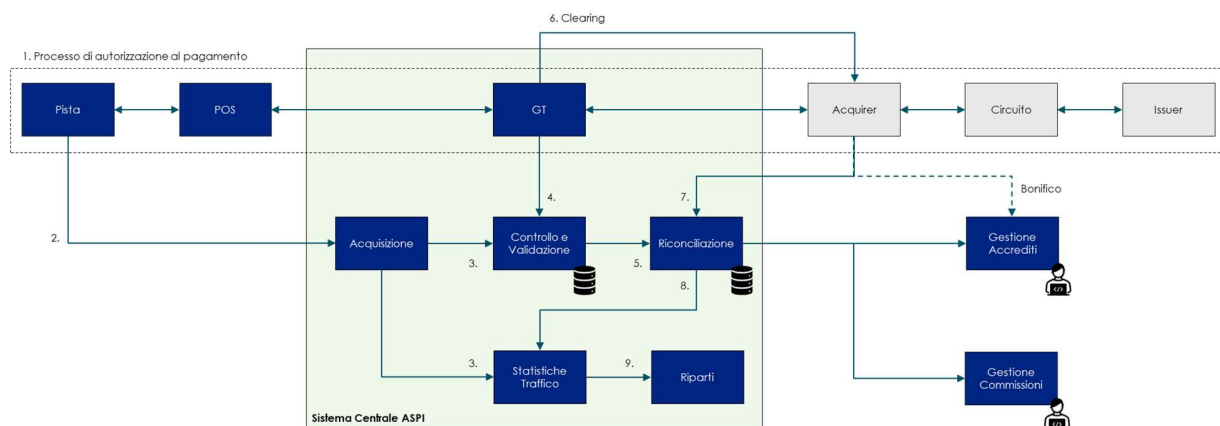


Figura 2. Architettura Logica

1. Il processo per l'**autorizzazione del pagamento presso il casello**. Il **GT** raccoglie le richieste provenienti dai terminali e le inoltra all'**Acquirer** il quale, svolti i controlli di competenza e ricevuta a sua volta una risposta dall'**Issuer**, comunica l'esito dell'autorizzazione.
2. Ricevuto l'esito della transazione, il software che governa la pista presso il casello autostradale, invia un **messaggio** al modulo di **Acquisizione** all'interno del quale descrive la **modalità di transito** effettuata (rif. 3.2.1).
3. Il modulo **Acquisizione** condivide le informazioni ricevute dalla pista verso il modulo di **Controllo e Validazione** così che possano essere confrontate con quelle che gli verranno condivise dal **GT**, rif. *punto successivo*, e verso il sistema Statistiche Traffico, dove le informazioni sono analizzate, conteggiate e sintetizzate.
4. Al termine della giornata operativa, il **GT** invia al modulo di **Controllo e Validazione** tutte le **transazioni** intercorse, sia quelle andate a buon fine sia quelle rifiutate, durante il periodo di riferimento.
5. Il modulo **Controllo e Validazione** riceve le informazioni sia dalla pista che dal **GT** accoppia i messaggi prima di inoltrare le informazioni verso il modulo **Riconciliazione** (rif. 3.2.3).

6. Il **GT** dopo aver condiviso le informazioni al modulo di Controllo e Validazione, rif. *punto 4*, trasmesse agli **Acquirer** in un file distinto le informazioni sulle **transazioni contabilizzate** durante la giornata operativa (rif. 3.1.5.1).
7. L'Acquirer ricevute le informazioni sulle transazioni e svolti i controlli di merito deve comunicare ad **ASPI** il numero delle **transazioni rendicontate** tramite l'invio di un file dedicato (rif. 3.1.5.2).
8. Successivamente, si procede con la **riconciliazione** tra i dati rendicontati dall'Acquirer e quelli registrati da ASPI sulla pista e nel GT. Questo passaggio consente di determinare con precisione: l'importo da accreditare e le commissioni che ciascuna società deve pagare.
9. Infine, il sistema **Statistiche Traffico** (rif. 3.2.4) analizza i dati e procede alla ripartizione dei pedaggi incassati a beneficio delle diverse società che gestiscono i tratti autostradali percorsi.

3.2.1. Modulo Acquisizione

Il Modulo di Acquisizione riceve le informazioni sulle **modalità di transito** registrate dalle piste e le instrada verso gli applicativi che si occupano di eseguire verifiche approfondite sulla validità e consistenza delle informazioni confrontandole con quelle provenienti dal GT.

I messaggi che il modulo riceve sono di due tipi:

- **65**: relativi ai transiti effettuati su piste automatiche utilizzando una carta;
- **55**: relativi ai transiti effettuati su piste manuali con la presenza di un operatore.

All'interno dei messaggi di tipo **65**, è presente un campo denominato *tipo titolo*, che specifica la tipologia della carta utilizzata.

3.2.2. Gestore Terminali

L'architettura adottata da ASPI per la validazione delle transazioni prevede la presenza di un Gestore Terminale (GT) che svolge funzioni di **interfacciamento** tra i lettori presenti sulle piste di esazione e il Fornitore del servizio di Acquiring. Il GT è il **soggetto tecnologico** tramite il quale viene veicolato sia il processo autorizzativo online sia il flusso contabile. Questo sistema garantisce che ogni transazione effettuata sulle piste di esazione venga correttamente registrata e validata, assicurando la trasparenza e l'affidabilità del processo.

Dopo la mezzanotte, il GT invia al Sistema Centrale di ASPI un file chiamato **Log Host**. Questo file contiene tutte le transazioni effettuate durante la giornata, sia quelle andate a buon fine che quelle

rifutate. Le informazioni contenute nel Log Host sono fondamentali per il **monitoraggio** e l'analisi delle attività di esazione, permettendo di identificare eventuali anomalie o discrepanze. Le informazioni vengono poi **elaborate** e **organizzate** in un nuovo file denominato **Log Unico** (rif. 3.1.5.1) che viene trasmesso dal GT agli **Acquirer** nella fase di **Clearing**. Durante questa fase, le transazioni vengono verificate, consolidate e preparate per il regolamento finale, garantendo che ogni operazione sia correttamente contabilizzata e regolata.

Il processo di Clearing è essenziale per assicurare che tutte le transazioni siano accuratamente verificate e che i fondi siano correttamente trasferiti tra le parti coinvolte.

Per **maggiori informazioni** sul GT e sulle sue **funzionalità**, si faccia riferimento all'Allegato 5 – Manuale Utente GT. Questo manuale fornisce una descrizione dettagliata delle operazioni del GT, delle sue interfacce e delle procedure di gestione delle transazioni, offrendo una guida completa per gli utenti che devono interagire con il sistema.

3.2.3. Controllo e Validazione

Il sistema di Controllo e Validazione, una volta ricevuti sia i messaggi di pista sia quelli condivisi dal GT tramite il **Log Host** – un file contenente tutte le transazioni effettuate – provvede ad associare gli uni con gli altri. Questo processo di associazione è fondamentale per garantire la coerenza e l'integrità dei dati, permettendo di tracciare ogni transazione in modo **preciso** e **affidabile**.

Il sistema esegue questo processo **per tutte le società coinvolte**, assicurando che ogni messaggio di pista sia correttamente abbinato al corrispondente dato del GT ad eccezione della società **Milano-Serravalle** la quale utilizza esclusivamente i dati provenienti dal GT in modalità service, bypassando quindi i messaggi di pista.

L'importanza di questo sistema di Controllo e Validazione risiede nella sua capacità di mantenere un alto livello di accuratezza e affidabilità nelle transazioni. Ogni **anomalia** o **discrepanza** può essere rapidamente identificata e risolta, minimizzando il rischio di errori e garantendo un flusso di informazioni fluido e sicuro.

3.2.4. Statistiche Traffico e Riparti

Dall'acquisizione, i messaggi vengono inviati al sistema **Statistiche Traffico**, per essere analizzati, conteggiati e sintetizzati. Una volta elaborati, seguendo specifiche procedure, si procede al **riparto**, cioè alla **ripartizione dei pedaggi** tra le società coinvolte. Nello specifico la società di uscita incassa

l'intero importo del pedaggio e, successivamente, distribuisce quanto raccolto alle diverse società che gestiscono i tratti autostradali percorsi. Questo avviene perché, durante un percorso autostradale, si possono attraversare più stazioni gestite da società diverse.

Il riparto viene effettuato anche in presenza di discrepanze tra le transazioni registrate dal GT e i messaggi di pista. Queste differenze possono verificarsi, ad esempio, a causa di problemi del software di pista, che non sempre rileva correttamente l'accettazione della transazione da parte dell'Acquirer. In tal caso, se viene effettuato un secondo tentativo di pagamento in pista e questo viene accettato, il GT registrerà due pagamenti, ma sarà generato un unico messaggio conclusivo di traffico.

4. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

I **livelli di servizio** di seguito riportati anche come "SLA" sono gli indicatori che dovranno essere rispettati durante l'erogazione dei servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico. Il mancato rispetto degli SLA comporterà l'applicazione di **penali**, il cui scopo è riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto.

Di seguito sono riportati gli SLA e le penali che saranno monitorati e applicate:

#	Servizio	Tipologia	Obiettivo	Calcolo KPI	SLA	Penale
1	Disponibilità e Performance Sistemi	Disponibilità autorizzativo	Disponibilità ambiente autorizzativo considerando l'esigenza di avere un servizio attivo 24h, 7/7 per tutti i giorni del mese	Min Disponibilità / Min Totali (Mese)	> 99,9 %	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 2,00% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni decimo di punto di non conformità rispetto alla soglia indicata dallo SLA.
2	Disponibilità e Performance Sistemi	Tempo di ripristino funzioni autorizzativo	Ripristino dell'autorizzativo in seguito ad un malfunzionamento entro le 4h	# Ripristini oltre le 4h	0	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 2,50% dei costi complessivi mensili sostenuti per il

#	Servizio	Tipologia	Obiettivo	Calcolo KPI	SLA	Penale
						servizio di Acquiring
3	Disponibilità e Performance Sistemi	Velocità risposta autorizzativo	Tempo medio risposta autorizzativo	# Transazioni ≤ X sec. / # Transazioni Totali	entro 1 secondo: > 92 % entro 2 secondi: > 98 % entro 5 secondi: > 99,5 %	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 1,50% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni decimo di punto di non conformità rispetto alle soglie indicate dallo SLA (verrà verificato il rispetto delle soglie indicate in forma separata)
4	Disponibilità e Performance Sistemi	Disponibilità rete di trasmissione dati	Disponibilità connessione tra GT e Acquirer considerando l'esigenza di avere un servizio attivo 24h, 7/7 per tutti i giorni del mese	Min Disponibilità / Min Totali (Mese)	>99,9%	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 2,00% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di

#	Servizio	Tipologia	Obiettivo	Calcolo KPI	SLA	Penale
						Acquiring per ogni decimo di punto di non conformità rispetto alla soglia indicata dallo SLA.
5	Contabilità e Rendicontazione	Affidabilità accredito transazioni su conto ASPI	Corretta esecuzione dell'accredito dell'importo delle transazioni entro le tempistiche concordate	Transato accreditato on-time/ Transato accreditato totale (Mese)	entro 1 gg lavorativo: 96% trans. entro 2 gg lavorativi: 100% trans.	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 1,00% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni punto di non conformità rispetto alle soglie indicate dallo SLA (verrà verificato il rispetto delle soglie indicate in forma separata)
6	Contabilità e Rendicontazione	Disponibilità portale informativo ASPI	Disponibilità garantita del portale informativo dalle ore 08:30 alle ore 18:00	Min Disponibilità / Min Totali (Mese)	> 98 %	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,50% dei costi

#	Servizio	Tipologia	Obiettivo	Calcolo KPI	SLA	Penale
			di tutti i giorni lavorativi			complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni punto di non conformità rispetto alla soglia indicata dallo SLA.
7	Contabilità e Rendicontazione	Produzione report per verifica SLA	Verifica dell'invio del file contenente la reportistica necessaria al monitoraggio dei livelli di servizio entro il mese successivo a quello di riferimento	# File non inviati on-time	0	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,50% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring
8	Contabilità e Rendicontazione	Produzione File Postino	Corretta produzione ed invio del File Postino verso ASPI al più entro 2 gg lavorativi dalla data di esecuzione del pagamento	# File inviati on-time/ # File totali	entro 1 gg lavorativo: 90% entro 2 gg lavorativi: 100%	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,50% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni punto di non conformità

#	Servizio	Tipologia	Obiettivo	Calcolo KPI	SLA	Penale
						rispetto alla soglia indicata dallo SLA.
9	Contabilità e Rendicontazione	Produzione estratto conto	Corretta elaborazione e messa a disposizione dell'E/C entro 10 gg lavorativi del mese successivo a quello di riferimento	# File inviati in ritardo	0	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,25% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring
10	Assistenza	Presenza in carico segnalazioni disservizi non bloccanti	Analisi delle problematiche non bloccanti entro 5 gg lavorativi dalla segnalazione di ASPI	# Segnalazioni prese in carico oltre 5 gg lavorativi	0	Per ogni evento di mancato raggiungimento del Target fissato: € 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo
11	Assistenza	Risoluzione segnalazioni disservizi non bloccanti	Completamento dell'intervento	# Attività completate oltre data condivisa	0	Per ogni evento di mancato raggiungimento del Target

#	Servizio	Tipologia	Obiettivo	Calcolo KPI	SLA	Penale
			entro la data condivisa			fissato: € 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo
12	Assistenza	Tempi di presa in carico dispute / chargeback	Presa in carico delle contestazioni aperte entro i giorni previsti dalla data di ricezione della disputa da parte dell'ufficio apposito	# Dispute prese in carico entro le temp. condivise / # Dispute totali	entro 2 gg lavorativi: 90% dispute entro 5 gg lavorativi: 100% dispute	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,10% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni punto di non conformità rispetto alla soglia indicata dallo SLA.
13	Assistenza	Tempi di analisi e risoluzione dispute / chargeback	Gestione dispute e chargeback nel rispetto delle tempistiche definite dai circuiti	# Dispute gestite entro le temp. definito dai circuiti / # Dispute totali	100%	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,10% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni punto di

#	Servizio	Tipologia	Obiettivo	Calcolo KPI	SLA	Penale
						non conformità rispetto alla soglia indicata dallo SLA.

Tabella 4. Livello di servizio e penali

Con riferimento a quanto indicato nella tabella per la categoria di SLA dedicata all'Assistenza, si riporta la classificazione dei disservizi con il relativo grado di severità e l'esplicitazione delle azioni di presa in carico e di risoluzione:

- **Bloccanti** saranno intesi tutti gli *incident* che portano ad un blocco del servizio erogato da ASPI ed impediscono lo svolgimento di attività fondamentali per il business (es. indisponibilità dell'ambiente autorizzativo);
- **Non bloccanti** saranno intesi tutti i disservizi che portano ad una limitazione del servizio erogato da ASPI ma non impediscono lo svolgimento completo di attività fondamentali per il business (es. errori nei flussi di rendicontazione);
- **Presa in carico** si intende il contatto (via telefono, mail, etc.) di risposta da parte dell'appaltatore con messa a disposizione delle risorse volte ad eseguire l'analisi e la diagnosi della segnalazione;
- **Risoluzione** si intende la correzione tecnica, l'intervento formativo, l'intervento temporaneo, il workaround o qualunque altro intervento che consenta il rispetto delle scadenze previste e/o concordate con la direzione Business. Per tutto il periodo di intervento a fronte della segnalazione sarà garantita la disponibilità e continuità di supporto dei settori IT coinvolti di ASPI in misura coerente con il grado di urgenza stesso.

Per le informazioni circa alla **periodicità del monitoraggio** associata alle singole penali si faccia riferimento a quanto riportato all'interno del CSA.

5. VOLUMI PREVISTI

Nel presente capitolo sono riportati i **valori previsionali del transato** con carta presso i caselli autostradali di ASPI per gli anni oggetto dell'appalto (2026-2028). Queste previsioni sono state elaborate sulla base dei **dati storici** relativi al valore del transato degli anni 2020-2024 e tenendo in considerazione i principali trend di **mercato sui pagamenti con carta**.

Si precisa che i volumi riportati nella tabella di seguito costituiscono solo un'indicazione e **non sono rappresentativi di un minimo garantito**.

	2026 (Mln€)	2027 (Mln€)	2028 (Mln€)
Internazionale	699	717	730
Credito	220	218	214
Commercial	14	12	11
<i>Intra EEA</i>	12	10	9
<i>Extra EEA</i>	2	2	2
Consumer	206	206	203
<i>Intra EEA</i>	179	176	170
<i>Extra EEA</i>	27	30	33
Debito/Prepagato	479	499	516
Commercial	28	26	24
<i>Intra EEA</i>	26	23	21
<i>Extra EEA</i>	2	3	3
Consumer	451	473	492
<i>Intra EEA</i>	425	441	453
<i>Extra EEA</i>	26	32	39
Domestico³	165	246	340
Credito	-	-	-
Debito/Prepagato	165	246	340
Commercial	-	-	-
<i>Intra EEA</i>	-	-	-
<i>Extra EEA</i>	-	-	-
Consumer	165	246	340
<i>Intra EEA</i>	165	246	340
<i>Extra EEA</i>	-	-	-

Tabella 5. Volumi previsti (26-28) in milioni di €. Valori oggetto di arrotondamento. Valori indicativi, non rappresentativi di minimo garantito

³ I volumi sul circuito domestico sono previsti in crescita in funzione dell'introduzione della funzionalità NO-PIN e in virtù del progressivo *phase-out* dell'operatività FastPay

6. DOCUMENTAZIONE ACCESSORIA

Il candidato, oltre a quanto richiesto ai fini della valutazione dei criteri di OEPV, è tenuto a fornire un documento dettagliato, con eventuali specifiche relative ai singoli lotti, che descriva le modalità di gestione del progetto. Questo documento dovrebbe includere, ma non essere limitato a:

- **Approccio progettuale:** descrivere l'approccio metodologico che verrà adottato per la gestione del progetto, incluse le modalità di supporto verso ASPI durante le diverse fasi;
- **Tempistiche di attivazione:** fornire una prima ipotesi di macro-piano, con il dettaglio delle differenti fasi progettuali, le milestone e gli eventuali vincoli. Questo dovrebbe includere un calendario delle attività principali e delle relative scadenze;
- **Risorse e competenze:** indicare le risorse e le competenze che saranno messe a disposizione di ASPI per la realizzazione del progetto e il supporto al change management. L'allegazione dei CV delle potenziali risorse a supporto del progetto è facoltativa, ma consigliata per fornire una panoramica delle qualifiche e delle esperienze del gruppo.
- **Lista BIN:** indicare la lista esaustiva dei codici BIN delle carte per i quali saranno valide condizioni On-us.

7. ALLEGATI

Gli Allegati al presente documento costituiscono parte integrante e sostanziale della stessa:

- Allegato 1 – Log Unico
- Allegato 2 – File Postino
- Allegato 3 – Parco POS ASPI
- Allegato 4 – Specifiche ISO8583
- Allegato 5 – Manuale Utente GT

7.1. Allegato 1 – Log Unico

Di seguito è riportata la documentazione tecnica del Log Unico per ciascuna componente.

- PagoBANCOMAT



Tracciato_log_unico
_PagoBancomat.pdf

- Internazionale



SMAC-Log-Unico-P
OS_v5.0.pdf

7.2. Allegato 2 – File Postino

Di seguito è riportata la documentazione tecnica del File Postino per ciascuna componente

- Domestico



Appendice 2.1 -
Tracciato Postino Ba

- Internazionale



Tracciato File
POSTINO_visamaster

7.3. Allegato 3 – Parco POS ASPI

Vengono riportati di seguito i modelli di dispositivi POS di proprietà di ASPI che compongono il parco POS attivo sul perimetro della rete autostradale al 10/04/2025⁴:

Fornitore	Modello	Tipologia	N. POS
Ingenico - Worldline Co.	Open 2500	Cless	1.894
CompuTek - PAX	D200	Chip	1.218
PAX	S80	Chip – Cless	646
Control System	Uniread	Chip	692
Totale			4.450

Tabella 6. Parco POS – ASPI

Di seguito è riportata per ciascun modello la documentazione di riferimento.

- Open 2500



Manuale - Open
2500.pdf

- D200



Manuale - PAX
D200.pdf



Manuale -
Comptek_Rev22.pc

- S80



Manuale - S80.pdf

- Uniread



Manuale -
Uniread.pdf

⁴ Le numeriche e i modelli potrebbero variare a seguito di nuovi ordini, installazioni e disinstallazioni

7.4. Allegato 4 – Specifiche ISO8583



ISO 8583v93 SIA
protocol specificatic

7.5. Allegato 5 – Manuale Utente GT



NG-FTFS-POS_Termi
nal_and_GT-UserMa