

Capitolato tecnico Payment Service Provider

Tabella dei contenuti

1.	Definizioni di termini e lista di abbreviazioni	3
1.1.	Definizioni di termini	3
1.2.	Lista di abbreviazioni	3
2.	Situazione di partenza.....	4
2.1.	Informazioni sulla società STA - Strutture Trasporto Alto Adige SpA.....	4
2.2.	Distribuzione di clienti	4
2.3.	Attuali metodi di pagamento	4
2.4.	Obiettivo.....	5
2.5.	Progetti in corso e interazione con il PSP	5
2.5.1.	Collegamento delle Ticket vending machine.....	5
2.5.2.	Pagamento tramite EMV presso i validatori.....	5
2.5.3.	Realizzazione web shop per l'acquisto di biglietti	5
2.5.4.	Ticket Vending Machines	6
2.5.5.	Validatore	6
2.5.6.	Web Shop.....	7
2.5.7.	Incasso e Factoring.....	7
3.	Obbiettivo	8
3.1.	Combinazioni di pagamento previste	8
3.1.1.	Clienti con abbonamento:.....	8
3.1.2.	Clienti occasionali:.....	8
3.2.	Canali d'acquisto e metodi di pagamento	8
3.2.1.	Web Shop (web shop, APP).....	8
3.2.2.	On-Board Unit (Validatore e acquisti presso l'autista).....	8
3.2.3.	Ticket-Vending-Machine	8
3.2.4.	Punti di vendita autorizzati, inclusi i service center.....	9
4.	Processi rilevanti della STA	10
4.1.	Customer Journey	10
4.1.1.	Backoffice	16
5.	Adeguatezza tecnica.....	18
6.	Calendario.....	18
7.	Periodo di test	18
8.	Relazione tecnica	18
9.	Offerta economica.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.

1. Definizioni di termini e lista di abbreviazioni

1.1. Definizioni di termini

No.	Termine	Definizione
1	Validatore	Dispositivo per la validazione dei biglietti e per le procedure di pagamento Tap&Go all'interno dei mezzi di trasporto oppure presso le stazioni/ fermate.
2	Ticket Vending Machine	Distributore automatico di biglietti, accetta pagamenti con (varie) carte oppure in contanti.
3	Ticketing Backend	Sistema backend della STA che svolge i processi in relazione con il trasporto pubblico locale (Ticketing, calcolo di prezzi per corsa, etc.)
4	AltoAdige-Pass	Abbonamento che consente tariffe basate sui chilometri percorsi, tariffa digressiva
5	Contactless Payments on Commercial of the shelf	Applicazione di pagamento senza PIN-Entry-Device che viene eseguita su un dispositivo Android in possesso del commerciante e che supporta in modo sicuro la gestione del PIN.

1.2. Lista di abbreviazioni

No.	Abbreviazione	Significato
1	CC	Credit Card
2	CPoCOTS	Contactless Payments on Commercial of the shelf
3	CVM	Contactless Verification Method
4	EBA	European Banking Authority
5	EMV	Europay Mastercard Visa
6	ERP System	Enterprise Resource Planning System
7	FIDO	Fast IDentity Online
8	HQ	Headquarter
9	HW	Hardware
10	IC++	Interchange++
11	MSC	Merchant Service Commission
12	NSP	Network Service Provider/ Operatore di rete POS
13	PA DSS	Payment Application Data Security Standard
14	PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard
15	POI	Point of Interest
16	POS	Point of Sale
17	PSD 2	Payment Service Directive 2
18	PSP	Payment Service Provider
19	SDD	SEPA Direct Debit
20	SLA	Service Level Agreement
21	STA	Strutture Trasporto Alto Adige SpA
22	SW	Software
23	TVM	Ticket Vending Machine / Distributore automatico di biglietti
24	TXN	Transaction

2. Situazione di partenza

2.1. Informazioni sulla società STA - Strutture Trasporto Alto Adige SpA

La STA–Strutture Trasporto Alto Adige SpA è una società in-house del dipartimento mobilità dell'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige è costituita come società per azioni con la partecipazione al 100 % della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige. Siamo il partner competente nella progettazione e realizzazione di innovativi concept di mobilità soprattutto nel settore ferroviario. Il team è composto da quasi 170 impiegati.

La rete di trasporto comprende 55 stazioni su 3 line ferroviarie, 7 funivie e una ferrovia a scartamento ridotto e oltre 200 linee di autobus

2.2. Distribuzione di clienti

La struttura dei clienti è divisa in due settori, i clienti con abbonamento (AltoAdige Pass) e clienti occasionali (p.es. pendolari occasionali, turisti).

I clienti con abbonamento acquistano l'AltoAdige Pass attraverso i canali d'acquisto offerti dalla STA. L'abbonamento consente tariffe basate sui chilometri percorsi, significa l'addebito basato sul Best Price per le corse effettuate (tariffa digressiva).

Il gruppo di clienti sopra menzionato è suddiviso come segue:

- | | |
|---|---------------------|
| • Pendolari con AltoAdige Pass | ca. 100.000 clienti |
| • Scolari e studenti con AltoAdige Pass | ca. 70.000 clienti |
| • Cittadini anziani con AltoAdige Pass | ca. 40.000 clienti |

Inoltre, per i turisti vengono offerti i seguenti ticket:

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| • Turisti (AltoAdige Guest Pass) | ca. 1.500.000 clienti all'anno |
| • Mobilcard | ca. 45.000 clienti all'anno |

Il numero di clienti occasionali non può essere determinato precisamente a causa dell'anonimità dei passeggeri.

2.3. Attuali metodi di pagamento

I biglietti vengono acquistati attraverso i vari canali d'acquisto offerti dalla STA, ad esempio, presso i distributori automatici di biglietti, nei mezzi di trasporto (autobus), nei punti vendita e nel Webshop della STA. Attualmente vengono offerte poche opzioni di pagamento. Gli acquisti online possono essere pagati soltanto tramite PagoPA. Presso i distributori automatici di biglietti e nei punti di vendita è possibile pagare con carte di pagamento oppure in contanti. Il canone per abbonamenti viene addebitato bimestralmente (60 giorni) tramite addebito diretto SEPA dal conto bancario dell'abbonato. In futuro la STA vuole eseguire gli addebiti diretti mensilmente.

Il primo e secondo livello di supporto per clienti viene eseguito dal reparto per la gestione di reclami della STA. In caso di reclami in collegamento con rimborsi, il reparto per la gestione di reclami verifica il reclamo ed è responsabile per la soluzione.

2.4. Obiettivo

In vista dell'introduzione di un account-based ticketing sono emerse delle necessità nel contesto dei pagamenti che possono essere coperte incaricando un offerente terzo/ Payment Service Provider (PSP).

L'obiettivo della presente gara di bando è quello di selezionare il partner adeguato per i seguenti servizi di pagamento:

- Validazione dei mezzi di pagamento
- Esecuzione di pagamenti
- Esecuzione di rimborsi e chargeback
- Collegamento e messa a disposizione di nuovi modi di pagamento per ogni canale d'acquisto
- Routing delle informazioni di pagamento sulle interfacce degli offerenti terzi.
- Messa a disposizione dei dati sulle transazioni per Report & Dashboard.

2.5. Progetti in corso e interazione con il PSP

Nell'ambito del progetto di modernizzazione della STA, esistono vari punti d'interazione con il futuro PSP:

2.5.1. Collegamento delle Ticket vending machine

La gestione delle Ticket Vending Machine non fa parte della presente gara. Il PSP è responsabile per la connessione dei terminali di pagamento (POS) integrati nelle TVM ai propri sistemi e per assicurare lo svolgimento dei pagamenti.

2.5.2. Pagamento tramite EMV presso i validatori

Per consentire l'uso del mezzo di trasporto e il pagamento della corsa in un modo semplice ed efficiente per il passeggero, la STA prevede il pagamento presso il validatore. L'utente effettua il check-in presso il validatore con un mezzo di pagamento e completa la corsa con il check-out presso il validatore. L'addebito della tariffa basata sul Best Price senza dover selezionare un titolo di viaggio.

2.5.3. Realizzazione web shop per l'acquisto di biglietti

In futuro dovrà essere messo a disposizione degli utenti un web shop user-friendly, attraverso il quale sarà possibile acquistare qualsiasi tipologia di titolo di viaggio. In questo contesto, il PSP metterà a disposizione un Payment-Gateway per i servizi di pagamento online che faciliti l'accettazione dei metodi di pagamento nell'e-commerce e per l'esecuzione dei pagamenti.

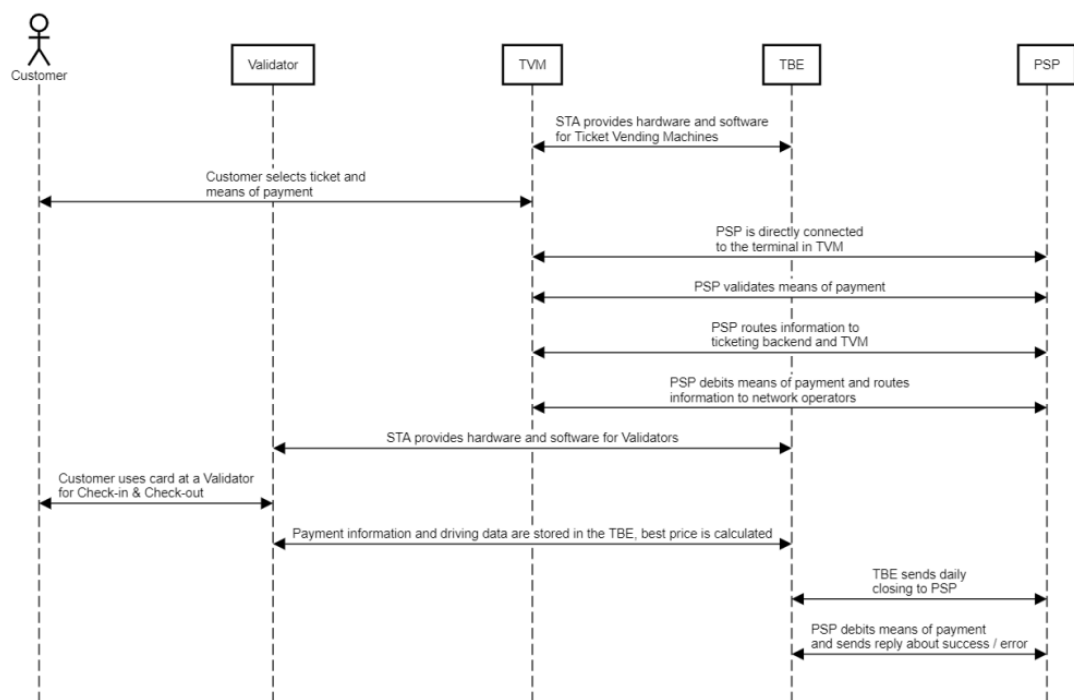


Figura 1: Interazione tra le parti coinvolte: TVM & Validatore

2.5.4. Ticket Vending Machines

L'infrastruttura per il funzionamento dell'hardware viene messa a disposizione dal committente. Il PSP pre-suppone i requisiti per il funzionamento della rete necessari e richiesti nel catalogo dei requisiti, i quali devono assicurare un'interazione tra le due interfacce.

2.5.5. Validatore

Sono a carico della STA l'hardware e l'elaborazione dei dati (account, calcolo del Best Price). Il PSP è responsabile per l'esecuzione dei pagamenti per l'acquisto di titoli di viaggio sulla base del Best Price calcolato dal ticketing backend. Non avviene una connessione diretta con il validatore.

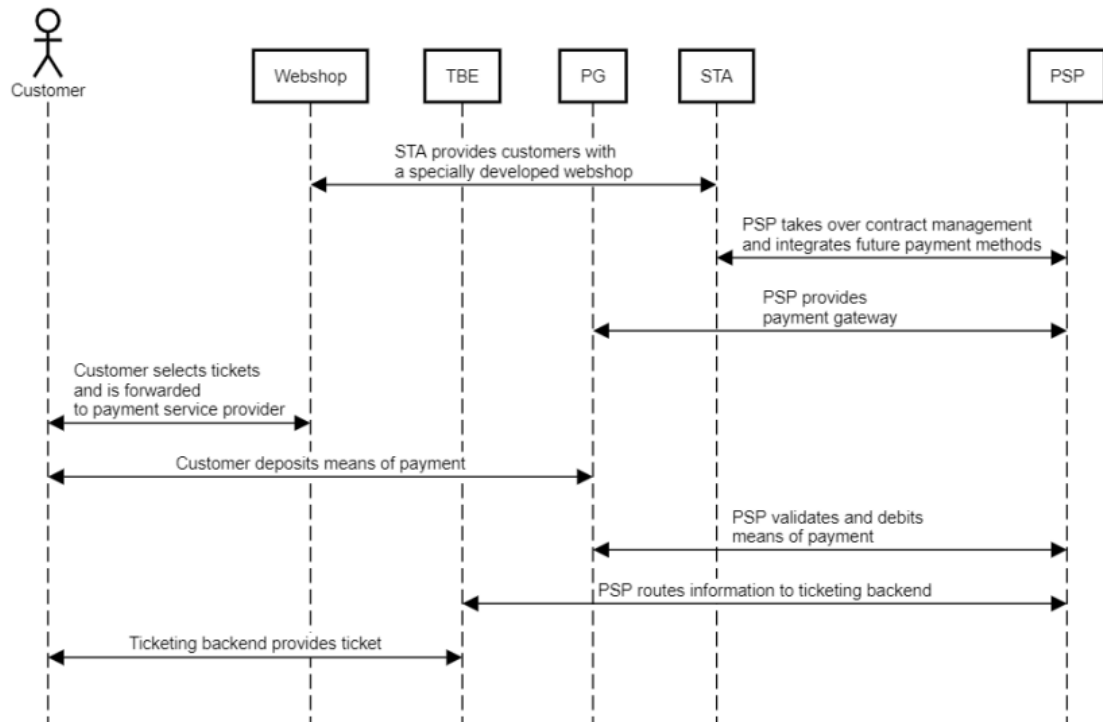


Figura 2: Interazione tra le parti coinvolte: Online Ticket Shop e Incasso

2.5.6. Web Shop

Per lo sviluppo del web shop viene utilizzato dalla STA un proprio software.

L'integrazione dei futuri metodi di pagamento fa parte della presente gara, pertanto deve essere offerto un Payment Gateway.

2.5.7. Incasso e Factoring

Il Factoring non fa parte della presente gara. Per il recupero crediti la STA collabora con un'azienda statale.

3. Obiettivo

3.1. Combinazioni di pagamento previste

L'obiettivo previsto del progetto è quello di offrire ai clienti ulteriori metodi di pagamento, saranno previste quindi le seguenti combinazioni di pagamento:

3.1.1. Clienti con abbonamento:

Nr.	Metodo di pagamento	Percentuale
1	SEPA Direct Debit	80%
2	Carta di credito (Visa, mastercard)	20%

3.1.2. Clienti occasionali:

Nr.	Metodo di pagamento	Percentuale
1	Contante	45%
2	Carta di debito (Bancomat, V-Pay, maestro)	30%
3	Carta di credito (Visa, mastercard)	25%

3.2. Canali d'acquisto e metodi di pagamento

In seguito alla chiusura del presente progetto sono previsti 4 canali per l'acquisto dei biglietti a disposizione del cliente. Per ogni canale deve essere presentata un'offerta specifica dei metodi di pagamento. I metodi di pagamento offerti inizialmente devono essere ampliabili singolarmente in futuro.

3.2.1. Web Shop (web shop, APP)

- Carta di credito
 - Visa, mastercard
 - Google Pay
 - Apple Pay
- Addebito diretto SEPA (solo per pagamenti ricorrenti)

3.2.2. On-Board Unit (Validatore e acquisti presso l'autista)

- Carta di credito
 - Visa, mastercard
 - Google Pay
 - Apple Pay
- Carta di debito
 - Bancomat
 - maestro
 - V-Pay (Visa Debitcard)

3.2.3. Ticket-Vending-Machine

- Contante
- Carta di credito
 - Visa, mastercard
 - Google Pay

- Apple Pay
- Carta di debito
 - Bancomat
 - maestro
 - V-Pay (Visa Debitcard)

3.2.4. Punti di vendita autorizzati, inclusi i service center

- Contante
- Carta di credito
 - Visa, mastercard
 - Google Pay
 - Apple Pay
- Carta di debito
 - Bancomat
 - maestro
 - V-Pay

4. Processi rilevanti della STA

Nel contesto di una precedente analisi la STA ha identificato i touchpoint con il PSP. In questa fase sono stati indentificati e adattati sia i processi per le Customer Journey che processi di back office. Seguono i processi rappresentati:

4.1. Customer Journey

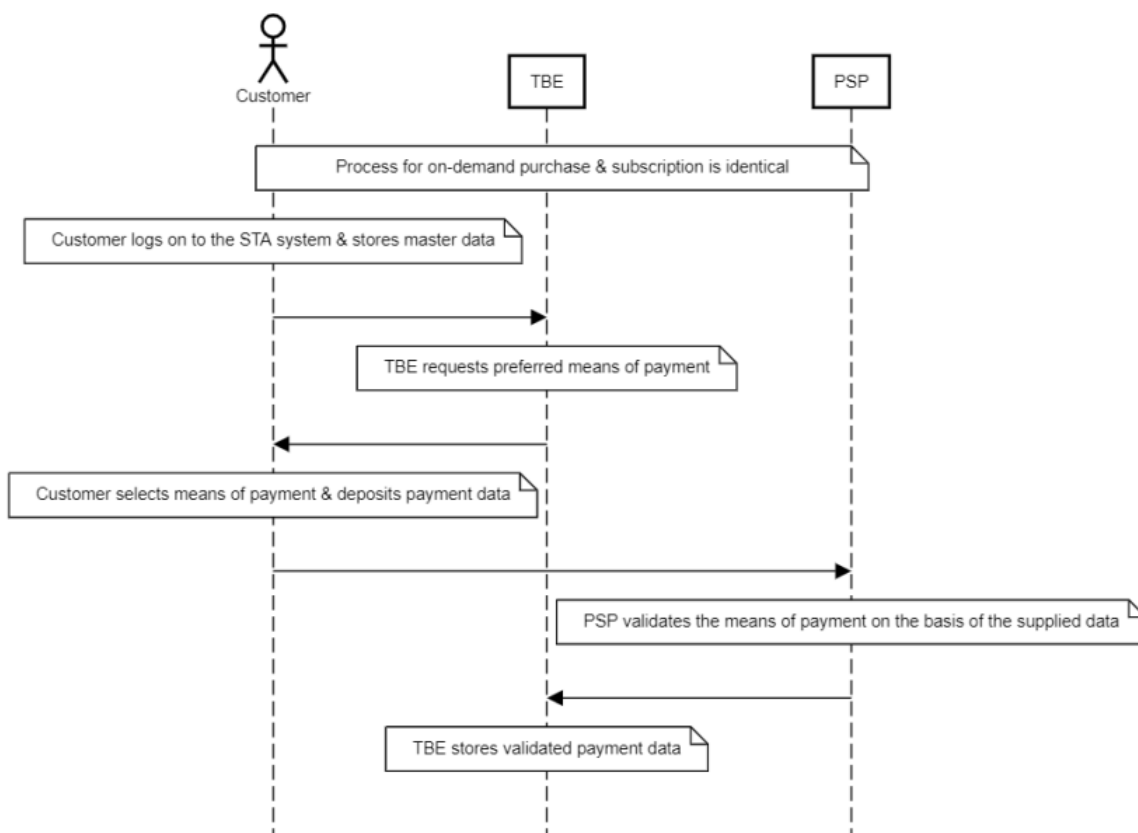


Figura 3: Registrazione dei metodi di pagamento presso l'account

Dopo l'avvenuta registrazione nel portale online della STA, al cliente viene chiesto di inserire uno o più metodi di pagamento preferiti. Il PSP verifica il metodo di pagamento tramite i dati inseriti per evitare l'immissione errata e prevenire frodi. In seguito, il PSP invia al ticketing backend una notifica riguardante l'avvenuta verifica tramite il Payment Gateway.

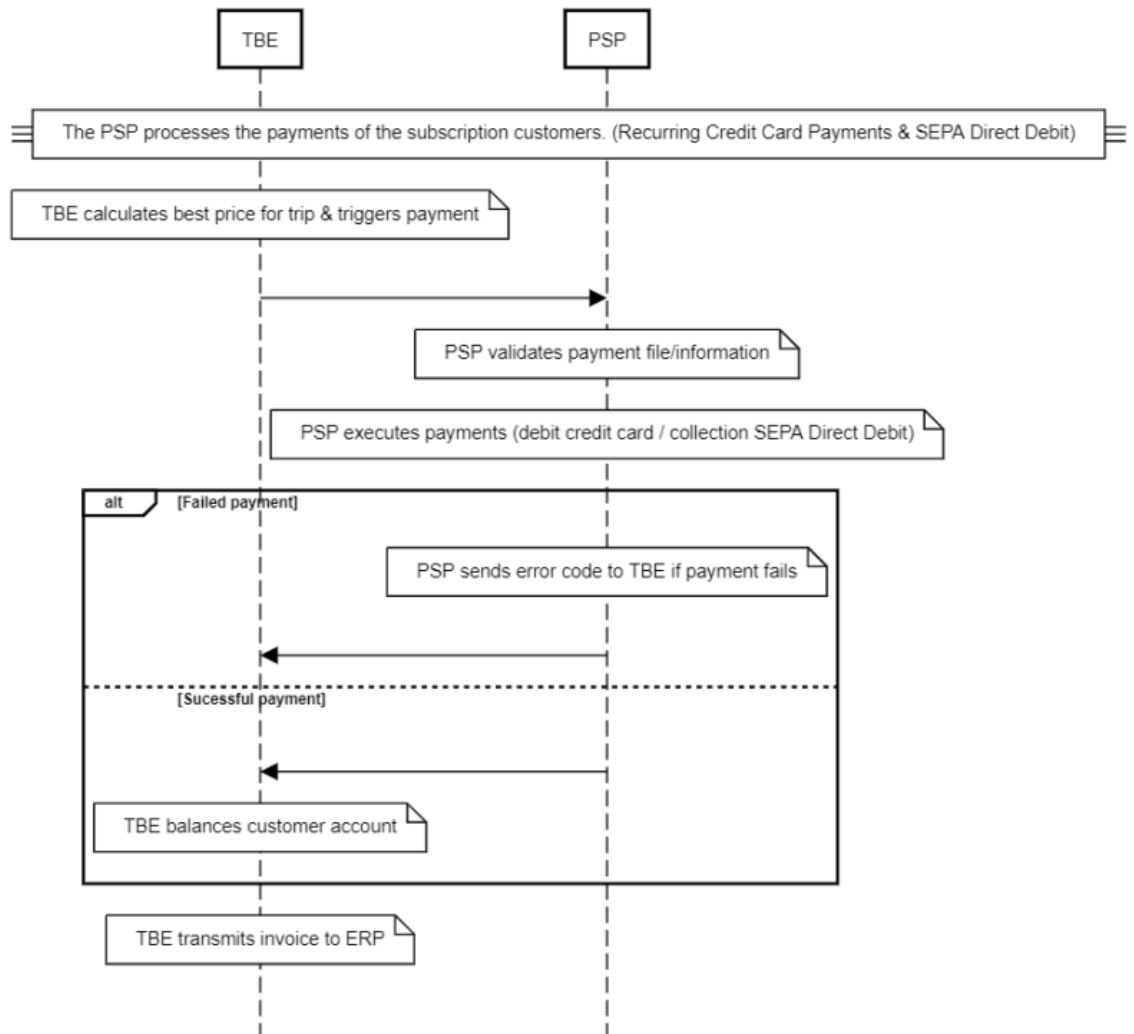


Figura 4: Processo di fatturazione e pagamento per gli abbonati

I possessori di un AltoAdige Pass (clienti abbonati) inseriscono nel proprio conto utente nel portale online STA un metodo di pagamento valido. Essi utilizzano il servizio di trasporto, che vengono cumulati e fatturati sulla base dei chilometri percorsi. I pagamenti vengono inizializzati dal ticketing backend. In seguito, il PSP deve essere in grado di eseguire i pagamenti degli utenti abbonati mensilmente in una soluzione unica (pagamento cumulativo). Dopo l'avvenuto pagamento il ticketing backend deve essere informato in modo che i relativi conti utenti possano essere aggiornati. Nel caso di fallito pagamento deve essere generato un codice di errore, il quale deve essere automaticamente trasmesso al ticketing backend della STA

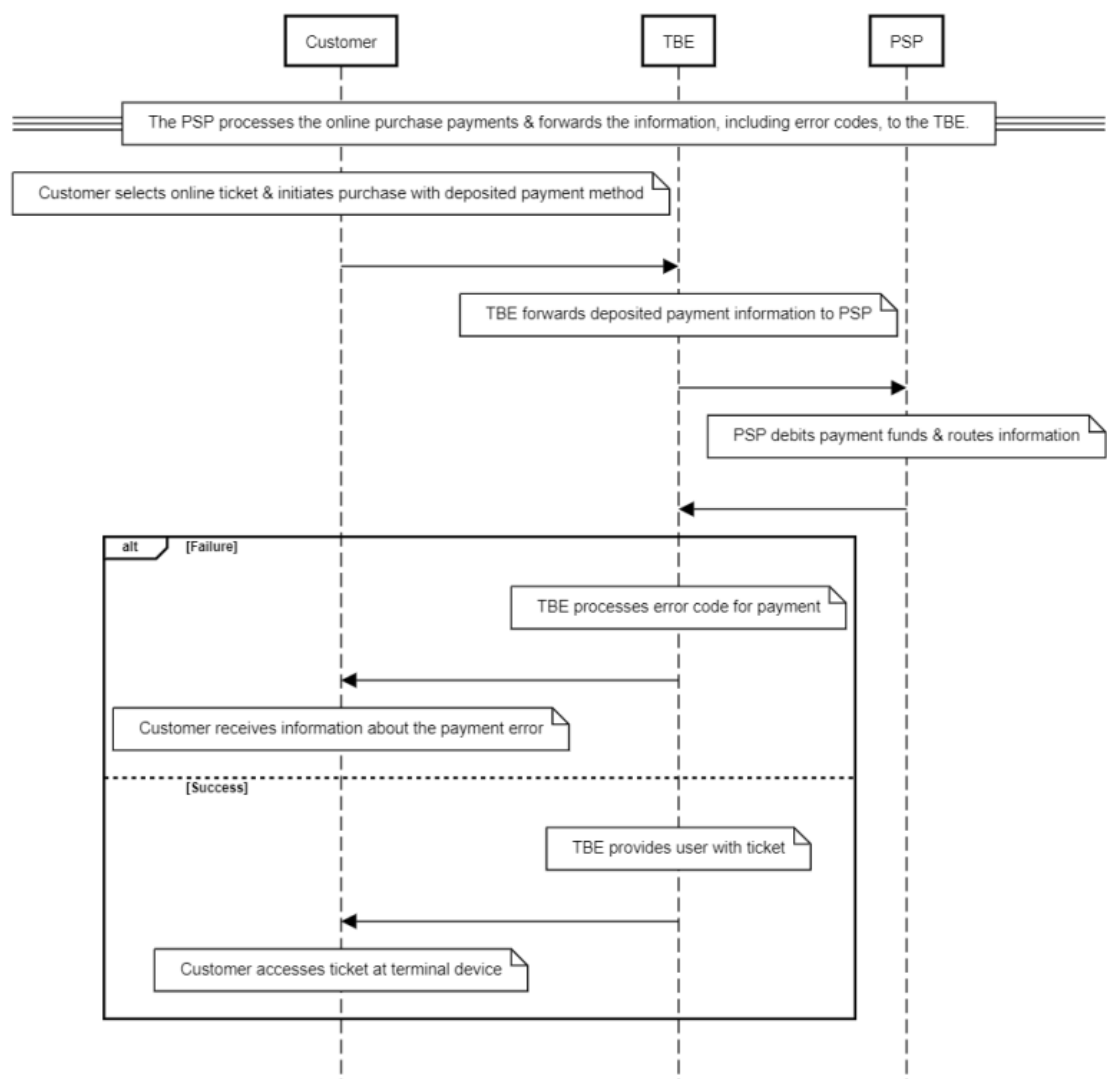


Figura 5: Procedura per l'acquisto on-demand per clienti registrati

Un'ulteriore possibilità per l'utente è quella di acquistare titoli di viaggio on demand con il metodo di pagamento registrato. Per consentire ciò il PSP elabora il pagamento e rimanda le informazioni al ticketing backend. Il ticketing backend deve essere in grado di identificare l'account dell'utente tramite il mezzo di pagamento. In caso di fallito pagamento viene generato un codice di errore standard,

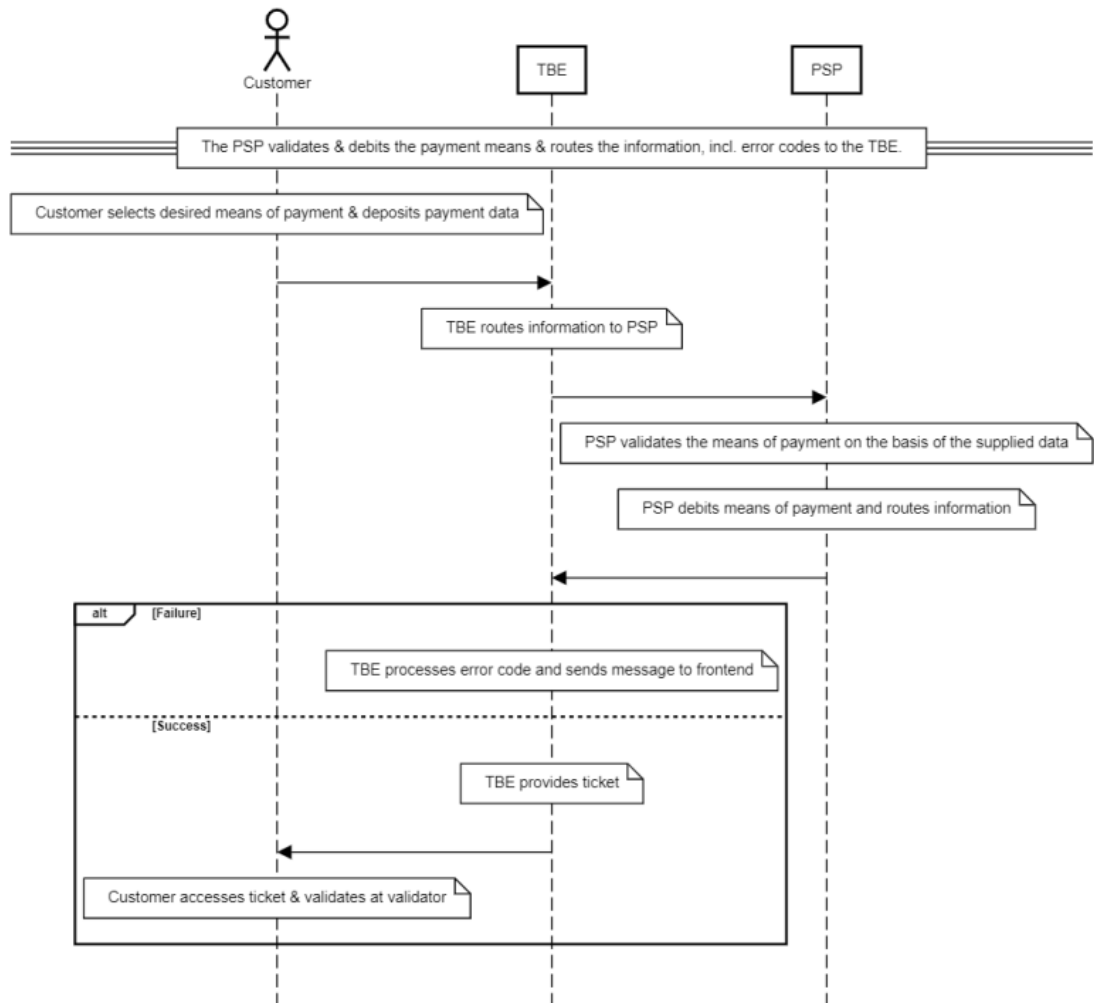


Figura 6: acquisto on-demand (Online/ APP) per clienti non registrati

È inoltre previsto per i clienti occasionali (non registrati/ senza account) l'acquisto on-demand senza la necessità di registrare un account. L'utente seleziona il metodo di pagamento desiderato, il quale viene autorizzato tramite il PSP. Per i pagamenti avvenuti con successo viene inviata una conferma di pagamento al ticketing backend della STA. In caso di fallito pagamento il ticketing backend viene informato tramite un codice di errore standard,

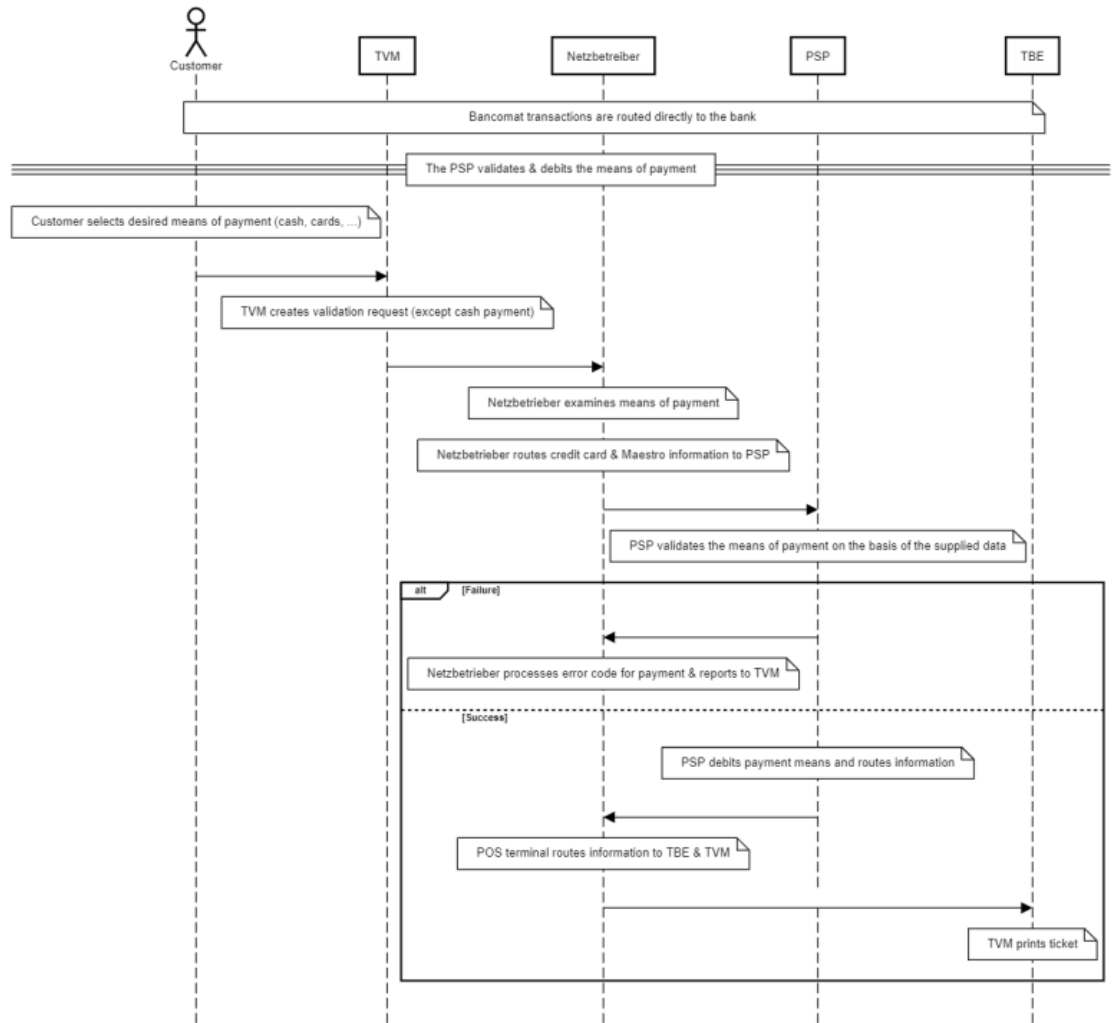


Figura 7: Acquisto occasionale presso le Ticket Vending Machines

Le Ticket Vending Machine di STA operano presso le stazioni. Esse consentono agli utenti di acquistare titoli di viaggio senza essere registrati. Nel caso in cui l'utente scelga di pagare con carta di credito o altri pagamenti maestro (es. carte di debito estere), il PSP dovrà verificare il metodo di pagamento. Se il metodo di pagamento viene rifiutato il gestore della rete deve emettere un codice di errore standardizzato. Nel caso metodo di pagamento autorizzato il PSP addebita il pagamento e inoltra l'informazione al gestore della rete.

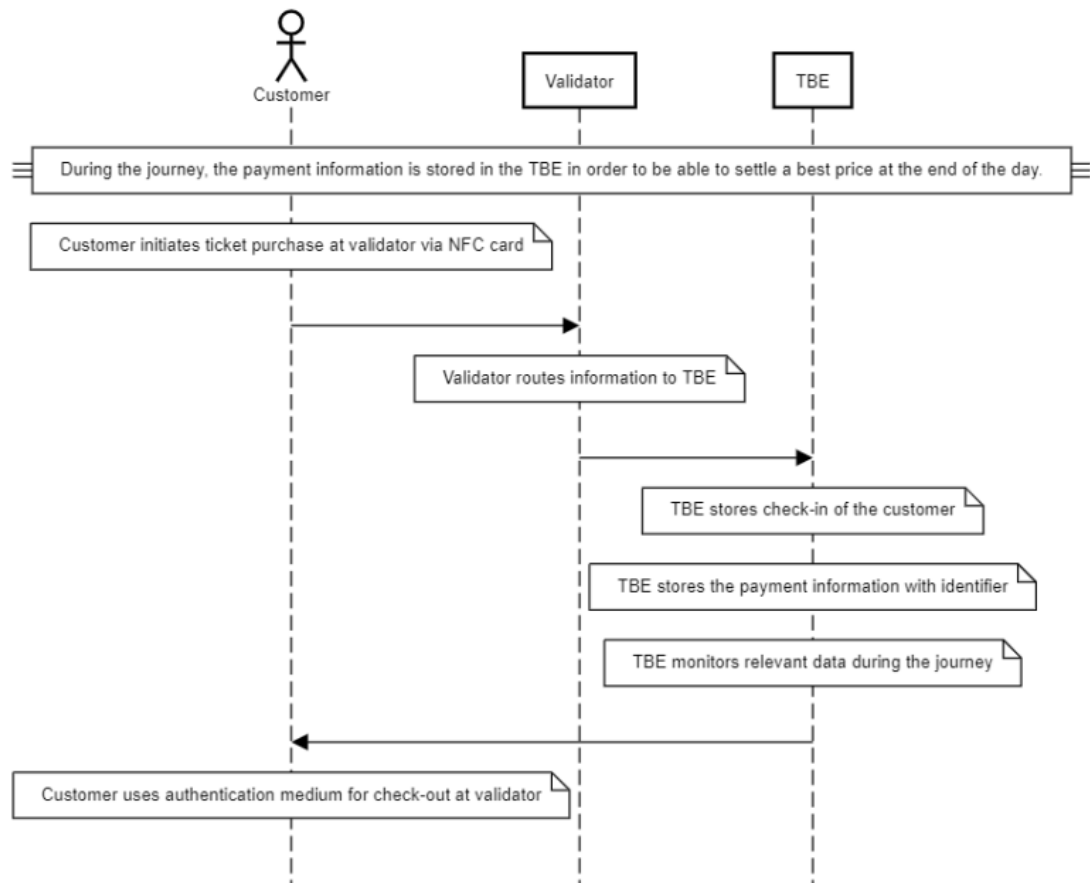


Figura 8: Acquisto occasionale presso il Validatore

In futuro dovrà essere consentito l'acquisto occasionale presso il validatore. Questo processo abbate molte barriere per l'utente e offre la base per un'uscita e un'entrata rapida senza l'acquisto di un titolo di viaggio. Il cliente inizia l'acquisto del biglietto presso il validatore avvicinando a esso una carta NFC oppure un apparecchio NFC. All'arrivo l'utente effettua il check-out al validatore tramite il mezzo di pagamento utilizzato. Le informazioni sul pagamento di uno o più viaggi vengono trasmesse al ticketing backend, che le salva e alla fine della giornata calcola e addebita il Best Price

4.1.1. Backoffice

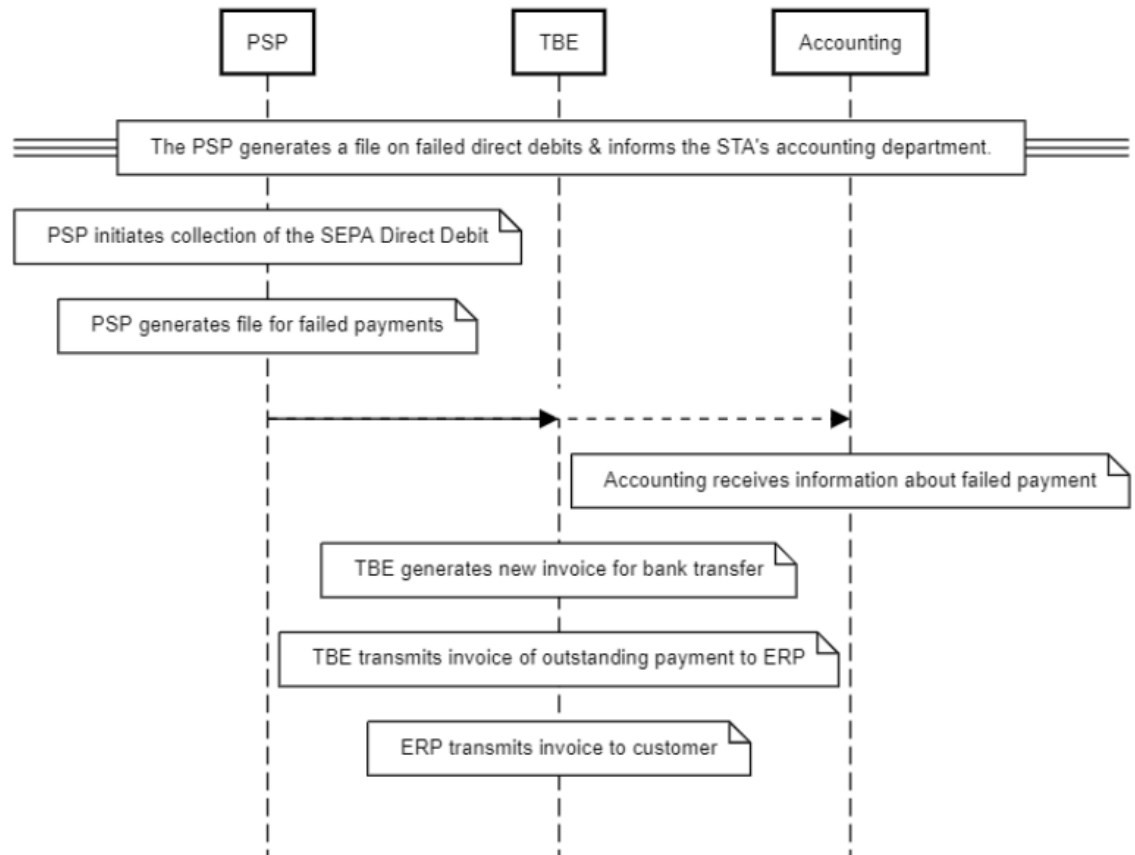


Figura 9: Addebiti diretti SEPA falliti

Attualmente per gli utenti abbonati è previsto un addebito SEPA ogni 30 giorni. Nell'immagine è descritto come deve avvenire il processo se l'addebito fallisce. In questo caso è necessario distinguere tra due diversi codici di errore. Per il codice di errore „insufficient funds“ non si applica questo processo.

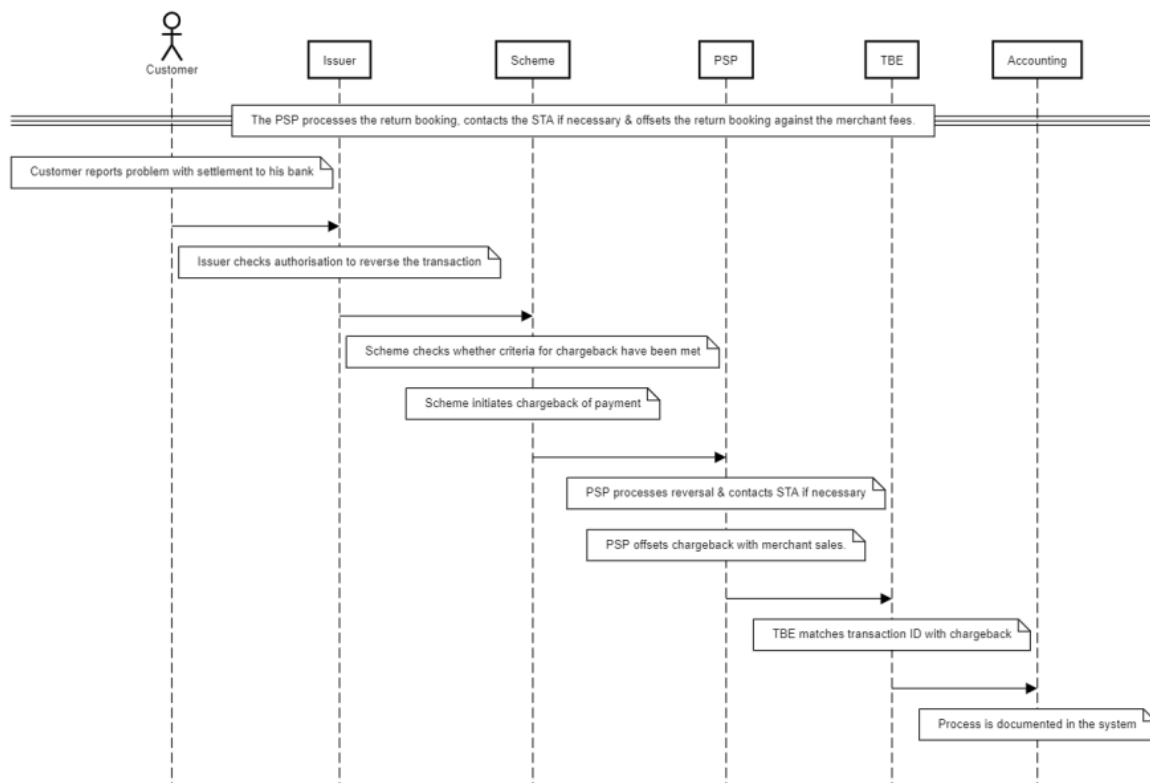


Figura 10: Annullamento (Chargeback) di pagamenti con carte di credito

In casi eccezionali l'utente non si rivolge al servizio clienti di STA per inizializzare un chargeback, ma lo fa direttamente alla banca. Per evitare spese, la STA vorrebbe compensare l'importo del chargeback con il dovuto del commerciante

5. Adeguatazza tecnica

A seconda del canale di pagamento sono richiesti dei requisiti minimi, che sono indicati nel documento "Criteri KO" poiché ci sono differenti canali di distribuzione. L'operatore economico può presentare un preventivo per uno o più canali di distribuzione.

6. Calendario

Fasi e scadenze di accettazione	Data di presentazione dopo la firma del contratto
Messa a disposizione di un'operazione di prova nella versione demo	60 giorni
Final Acceptance Test	90 giorni
Periodo di prova da parte del personale STA	120 giorni

7. Periodo di test

L'operatore economico deve fornire una versione demo che può essere collegata e testata su 10 Validator (Soft POS). L'accettazione della versione demo deve avvenire attraverso un test in loco dei componenti hardware selezionati (TBD).

8. Relazione tecnica

L'operatore economico conferma pienamente tutti i criteri KO, i quali consentono alla STA di ammetterlo alla procedura.

Inoltre, l'operatore economico ha la possibilità di presentare una relazione tecnica, con la quale migliorare la comprensione dell'offerta da parte della STA.

9. Preventivo

La STA fornisce una stima delle quantità medie di transazioni in un anno per metodo di pagamento.

L'operatore economico è invitato a indicare il costo unitario per singolo pagamento per ogni canale di pagamento per il quale intende presentare preventivo nel documento "Allegato C - Preventivo".

I pagamenti saranno effettuati a partire dalla FiAT e saranno fatturati mensilmente in base alle transazioni effettive ovvero al volume di fatturato.