



in partnership con **WORLDLINE** 

DISCIPLINARE TECNICO

Questo disciplinare tecnico descrive le logiche di gestione degli interventi tecnici di field, e funzionamento degli applicativi a supporto, che i Premium Partner RCH PAY>> incaricati (Società e Tecnici Installatori) di seguito indicato anche come l'Appaltatore saranno chiamati a gestire nell'ambito del progetto.

Ogni servizio ha per oggetto un terminale POS ed è sempre, direttamente o indirettamente, riferito ad un contratto di convenzionamento tra un Esercente e WORLDLINE (di seguito Cliente).

In seguito per parco gestito (o mantenuto) dal Premium Partner si intende l'insieme dei terminali POS installati presso Clienti di WORLDLINE/R.E.P. e identificati ciascuno tramite il Terminal ID (TID) su cui l'Appaltatore eroga i servizi di field.

Tale parco è soggetto a variare nel tempo a seguito dell'attività di WORLDLINE/R.E.P. con nuovi inserimenti e quindi con la richiesta di servizi per nuove installazioni di terminali POS, o viceversa con la loro cessazione per POS sostituiti, disinstallati, disattivati o comunque posti fuori manutenzione.

INDICE

DISPOSITIVI DI LAVORO	3
Censimento nuovo Premium Partner e Tecnici	4
ORDINI DI LAVORO SUI SISTEMI INFORMATIVI	5
CONFIGURAZIONE WEB APP sul dispositivo Mobile	5
IMPOSTARE LA FIRMA	7
FASI PRELIMINARI	4
GESTIONE DELL'APPUNTAMENTO	4
GESTIONE DELL'INTERVENTO TECNICO	5
Installazione on site (ordinaria)	5
Manutenzione ordinaria	5
Ri-parametrizzazione	6
Disinstallazione	6
Best Practices	6
Asset Management	6
Welcome KIT	11
Compilazione del Verbale	12
SLA	8
EASY POS	15
Menù e Funzionalità	15
Home & Dashboard	15
File Sharing	16
Annunci	16
Dispositivi	16
Dispositivi	17
Dispositivi Chiusura	18
Statistiche dispositivi e Statistiche Società	19
Interventi e Statistiche interventi	19
SLA e Statistiche SLA	20
Sospensioni e Statistiche Sospensioni	21
Gestione processi LOGISTICA – Ritiro / Spedizioni	21

DISPOSITIVI DI LAVORO

Riportiamo tutti i dispositivi di lavoro che il tecnico deve utilizzare in fase di installazione/ manutenzione.

Strumenti di lavoro obbligatori		Terminali aggiornati necessari ad effettuare gli interventi
		Cellulare con installata l'applicazione: Worldline
		SIM se indicata nel ticket

Si raccomanda inoltre che, i terminali e tutti gli accessori utilizzati in fase di installazione e/o manutenzione presso il MeR.E.P. ant siano in buone condizioni. È importante custodire i terminali pos in luoghi sicuri evitando di lasciarli in autovetture e in zone non chiuse al fine di evitare furti e danneggiamenti.

Censimento nuovo Premium Partner e Tecnici

Ogni Premium Partner e ogni Tecnico dovrà essere censito all'interno del sistema Easy Pos. I relativi dati dovranno essere comunicati a R.E.P.. R.E.P. avrà poi in carico la comunicazione dei dati necessari a WL per il censimento delle utenze.

In caso di problematiche di connessione a Gestore Terminali il Tecnico potrà contattare il Servizio Clienti WL MS Italia allo 060.070

FASI PRELIMINARI

Nel caso di materiali necessari al Servizio e di proprietà di WORLDLINE, ogni eventuale movimentazione interna o spedizione tramite soggetti terzi necessaria allo svolgimento dei servizi, avviene sempre sotto la piena responsabilità dell'Appaltatore per le eventualità di ritardi, danneggiamenti, furti o smarrimenti. All'arrivo del materiale, sarà compito dell'Appaltatore censire le matricole dei terminali ricevuti e caricarle nel portale così da risultare a carico dell'Appaltatore competente. Sistemare il materiale ricevuto da Worldline ben separato da quello di eventuali altri fornitori.

Accendere tutti i terminali e controllare che il terminale sia funzionante ed installabile:

- Accendere il terminale
- Controllare che tutti i tasti della tastiera siano funzionanti
- Controllare che lo sportello dello scontrino sia correttamente installato.

Una volta effettuati tutti i test del caso, il terminale è pronto per essere installato nel punto di vendita.

GESTIONE DELL'APPUNTAMENTO

All'arrivo del ticket sul portale, il Premium Partner risulterà immediatamente incaricato dell'attività. La società di manutenzione deve contattare i recapiti presenti nella scheda di intervento per stabilire un appuntamento con il cliente e concordare l'installazione del terminale. In fase di chiamata presentarsi sempre per nome e per conto di R.E.P. / Worldline e se possibile chiedere di parlare con il referente indicato nell'ordine oppure in alternativa con un delegato autorizzato.

Inoltre, in fase di chiamata è necessario verificare la predisposizione preliminare dei requisiti tecnici di sua competenza:

- Verifica porte ethernet libere
- Verifica distanza router
- Verifica presenza segnale cellulare

Ricapitolare il lavoro che verrà effettuato e quanti tecnici interverranno presso il punto di vendita, inoltre chiedere a chi far riferimento al momento dell'arrivo nei locali.

Al termine della chiamata confermare i dettagli dell'intervento riepilogando indirizzo e data e ora.

Qualora non ci sia risposta da parte del cliente il dealer dovrà tentare il ricontatto in fasce orarie diverse. Solo dopo aver provato almeno 3 volte, sarà possibile procedere alla sospensione del ticket, non prima però di aver mandato un sms al cliente, in cui si richiede di essere ricontattati per l'installazione del terminale POS.

In fase di sospensione si richiede di riportare gli orari del contatto. Nei giorni successivi il tecnico dovrà riprovare il contatto con il cliente. Una volta concordato l'appuntamento con il cliente, il tecnico dovrà inserire l'appuntamento nel portale, così da permettere il corretto monitoraggio dell'attività.

GESTIONE DELL'INTERVENTO TECNICO

Le modalità con cui la Società di Manutenzione dovrà gestire le varie tipologie di interventi tecnici sono descritte di seguito.

Installazione on site (ordinaria)

1. Arrivo del tecnico all'orario previsto
2. Installazione del terminale e configurazione della tipologia di connessione richiesta dal cliente
3. Prove di funzionalità:
 - a. DLL
 - b. Chiusura contabile
 - c. Transazione di prova
 - d. Controllo che lo scontrino riporti lo stesso tml e insegna del verbale
4. Consegna del Welcome Kit
5. Consegna e firma del verbale di installazione da parte del cliente
6. Chiusura del ticket (se in cartaceo è sufficiente una foto del verbale firmato dal cliente)

In caso di problematiche di connessione a Gestore Terminali il Tecnico potrà contattare il Servizio Clienti WL MS Italia allo 060.070

Per l'effettuazione dell'intervento su POS, si rimanda al manuale d'uso dello specifico terminale POS fornito da Worldline.

Manutenzione ordinaria

Il tecnico effettua il servizio di manutenzione hardware e software per ripristinare la completa e corretta operatività del POS o per l'evoluzione delle funzionalità.

Il tecnico una volta in loco dovrà individuare il terminale oggetto della richiesta di manutenzione, capire la problematica e procedere al ripristino del funzionamento del terminale, qualora fosse necessario potrà sostituire il dispositivo solo dopo essersi accertato del malfunzionamento dello stesso.

Riparato il guasto dovrà eseguire le seguenti prove di funzionalità:

- Chiusura contabile (in caso di sostituzione del terminale)
- DLL
- Transazione di prova
- Controllare che lo scontrino riporti lo stesso TML e insegna del verbale

A questo punto deve provvedere a compilare e far firmare al cliente il verbale di manutenzione.

L'Appaltatore completa il Servizio con la chiusura del relativo ticket e il caricamento del verbale in formato Pdf.

In caso di problematiche di connessione a Gestore Terminali il Tecnico potrà contattare il Servizio Clienti WL MS Italia allo 060.070

Per l'effettuazione dell'intervento su POS, si rimanda al manuale d'uso dello specifico terminale POS fornito da Worldline.

Ri-parametrizzazione

Per quanto riguarda la riparametrizzazione (installazione per subentro) il tecnico si presenterà nel punto di vendita ed individuerà il terminale da riconfigurare nel verbale sarà presente il vecchio MID (quello presente nel punto di vendita) e il nuovo MID da installare.

Il tecnico, previa eventuale chiusura contabile, riconfigurerà il terminale inserendo il nuovo TID. Effettuata la riconfigurazione del terminale, il tecnico eseguirà le seguenti prove:

- a) DLL
- b) Chiusura contabile
- c) Transazione di prova
- d) Controllare che lo scontrino riporti lo stesso tml e insegna del verbale

A questo punto deve provvedere a compilare e far firmare al cliente il verbale di riparametrizzazione.

L'Appaltatore completa il Servizio con la chiusura del relativo ticket e il caricamento del verbale in formato Pdf.

In caso di problematiche di connessione a Gestore Terminali il Tecnico potrà contattare il Servizio Clienti WL MS Italia allo 060.070

Per l'effettuazione dell'intervento su POS, si rimanda al manuale d'uso dello specifico terminale POS fornito da Worldline.

Disinstallazione

Anche in assenza di motivazioni tecniche, funzionali od operative, WORLDLINE può richiedere alla società di manutenzione la disinstallazione di un POS. Se possibile il POS ritirato sarà destinato alla ricostituzione delle scorte di magazzino. Il tecnico fissa l'appuntamento con il cliente e una volta in loco controlla che il tml presente nel pos sia lo stesso di quello presente nel verbale, è compito del tecnico controllare che il terminale restituito sia fornito di tutta la componentistica. L'intervento del personale tecnico incaricato dall'Appaltatore presso il punto vendita si conclude con la compilazione in tutte le sue parti del Verbale di intervento e la chiusura del ticket.

Best Practice

Il personale che interviene presso il punto vendita deve:

- possedere competenze specifiche ed esperienza consolidata, oppure aver seguito attività formativa, in modo da essere in grado di eseguire il servizio a regola d'arte
- avere concordato l'appuntamento prima della visita e presentarsi puntuale.
- presentarsi fornendo le proprie generalità come persona incaricata da R.E.P. / WORLDLINE identificarsi sempre.

Avere sempre un comportamento professionale e a fronte di problematiche sia tecniche che di altra natura. Farsi sempre carico del problema risolvendo o riportandolo presso la propria struttura senza lasciare che diventi, compito del Cliente stesso dover richiamare per richiedere ulteriori azioni da parte di R.E.P. / WORLDLINE.

Asset Management

WORLDLINE rende disponibile per il corretto funzionamento del POS ogni materiale accessorio e non a corredo. Di seguito un esempio di tale materiale accessorio:

Terminale Lane 3000

- Alimentatore
- Cavo eth (spiralato o dritto) con ingresso alimentatore esterno

Non avendo il Lane3000 la stampante non c'è rotolino da fornire

Terminale DX8000

Il DX8000 verrà fornito con il suo alimentatore e rotolino compresi nell'imballo del terminale.

Non sono previsti cavi in quanto il suo funzionamento sarà solo wireless (GPRS e WiFi) ed il collegamento con la cassa potrà avvenire solo utilizzando il WiFi.

Per il DX8000 la fornitura della SIM è opzionale, ovvero sarà richiesta in fase di ordine

SLA

Ai sensi di quanto stabilito dal paragrafo 3.1.1 del Contratto di appalto, si procede a indicare di seguito i livelli di servizio previsti per l'evasione dei diversi interventi tecnici:

Servizio	Intervallo	SLA	Target
Installazione ordinaria	Dal lunedì al sabato (dalle 10:00 alle 18:00)	1° fascia =32 ore lavorative 2° fascia =46 ore lavorative	Il 95% degli interventi deve rientrare in 1° fascia. Il 5% rimanente deve rientrare in 2° fascia almeno per il 3%. E' permesso un fuori SLA del 2%.
Manutenzione ordinaria	Dal lunedì al sabato (dalle 10:00 alle 18:00)	1° fascia 6 ore lavorative per interventi nei comuni dei capoluoghi di provincia; 12 ore lavorative per gli interventi nei comuni che non sono capoluoghi di provincia 2° fascia 12 ore lavorative per interventi nei comuni dei capoluoghi di provincia	Il 95% degli interventi deve rientrare in 1° fascia. Il 5% rimanente deve rientrare in 2° fascia almeno per il 3%. E' permesso un fuori SLA del 2%.
Disinstallazione	Dal lunedì al venerdì (dalle 10:00 alle 18:00)	60 ore lavorative	90%
Sostituzione	Dal lunedì al sabato (dalle 10:00 alle 18:00)	60 ore lavorative	90%