

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI IDENTIFICAZIONE UTENTI

INDICE

1	Definizioni.....	3
2	Oggetto e durata	3
3	Modalità di esecuzione del contratto.....	4
3.1	Generalità	4
3.2	Responsabile delle attività contrattuali.....	4
3.3	Servizio di identificazione	5
3.4	Verifica stato avanzamento.....	5
3.5	Luogo di svolgimento.....	5
4	Adempimenti per la sicurezza	6
5	Obblighi di riservatezza	6
6	Modalità di fatturazione.....	6
7	Livelli di servizio.....	6
8	Penali	7

1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le modalità con cui dovrà essere reso il Servizio oggetto dell'affidamento;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **Società:** la società affidataria del servizio.

2 Oggetto e durata

L'oggetto dell'affidamento riguarda il servizio di identificazione di utenti non provvisti di identità digitale conforme al livello *LoA2* dell'ISO-IEC 29115, come indicato nelle Regole tecniche dell'AGID emanate il 1 giugno 2023.

Il servizio dovrà prevedere:

- la disponibilità, per la Committente, di una funzione di registrazione che consenta l'acquisizione dei dati dell'utente, sia tramite input manuale, sia tramite caricamento massivo per mezzo di un file;
- la presa in carico dei dati di registrazione da parte di un operatore incaricato dalla Società per procedere alla verifica dell'identità e delle informazioni inserite, dandone evidenza alla Committente;
- l'operazione di convalida dati e verifica identità, previo contatto dell'utente, tramite l'ausilio della piattaforma di identificazione;
- l'operazione di chiusura dell'attività di identificazione e raccolta delle evidenze;
- la comunicazione alla Committente, al termine del processo, degli esiti della verifica;
- la conservazione dei dati secondo la normativa di settore;
- l'esibizione delle evidenze della fase di identificazione, ove richieste (esibizione a terzi).

La fase di identificazione deve essere svolta da personale multilingue qualificato e specializzato e dovrà essere condotta a distanza, tramite uno strumento di video identificazione, attraverso il quale l'operatore potrà raccogliere e verificare i dati anagrafici, la fotografia del volto e le fotografie dei documenti di identità dell'utente che sta identificando, mediante sessioni audio/video.

Il suddetto strumento di video identificazione deve:

- mettere a disposizione la modalità di **identificazione in tempo reale** tra la persona fisica e l'operatore abilitato al riconoscimento;
- consentire la **registrazione delle sessioni audio/video** in modo da poterle mettere agli atti.

Tutte le evidenze così raccolte andranno a confluire in un dossier finalizzato a garantire:

- la **certezza dell'identità dell'utente**,
- l'**applicazione del corretto processo d'identificazione**,

- la **conservazione a norma, per l'eventuale esibizione a terzi delle evidenze relative al processo di identificazione.**

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione e avrà una durata massima di **12 mesi**.

3 Modalità di esecuzione del contratto

3.1 Generalità

La Società deve provvedere a svolgere il servizio richiesto nel rispetto delle modalità e dei tempi indicati dalla Committente, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto espletamento del servizio.

La Società dovrà eseguire il servizio a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale, con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato tecnico e con il massimo livello di puntualità.

La Società sarà Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento UE, per le attività svolte nell'erogazione del servizio di identificazione e, per la relativa documentazione, adotterà le misure previste per la conservazione a norma dei documenti digitali.

Tutte le evidenze raccolte in sede di identificazione di ciascun utente, a prescindere dall'esito, dovranno essere conservate a norma, a totale carico della Società, per una durata di 10 anni.

Al termine di ciascun processo di identificazione, dovrà essere predisposto ed inviato alla Committente un documento formale che attesti l'esito dell'identificazione, i dati anagrafici dell'utente identificato, la data e l'ora dell'identificazione.

Il suddetto documento sarà comunque reso disponibile alla Committente per tutta la durata del contratto.

3.2 Responsabile delle attività contrattuali

Entro 2 (due) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, la Società dovrà comunicare il nominativo del Responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

Il Responsabile delle attività contrattuali sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione, per la comunicazione e per il coordinamento delle risorse della Società impegnate nelle attività contrattuali e non comporterà oneri aggiuntivi per Consip.

Sarà cura del Responsabile delle attività contrattuali verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, con particolare attenzione agli adempimenti amministrativi, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di esecuzione del servizio e della consegna della documentazione richiesta.

Il Responsabile delle attività contrattuali, che dovrà essere reperibile telefonicamente oltre che per posta elettronica, e comunicherà alla Committente il numero di cellulare e l'indirizzo e-mail ai fini dell'esecuzione delle attività contrattuali.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti canali di comunicazione, indicando tempestivamente alla Committente le eventuali variazioni.

La Società dovrà provvedere ad informare tempestivamente la Committente relativamente a variazioni inerenti alla figura del proprio Responsabile delle attività contrattuali.

3.3 Servizio di identificazione

L'intero **processo di identificazione dell'utente** dovrà essere **conforme** allo **standard ISO-IEC 29115**, ovvero la **fase di controllo e verifica** dovrà **garantire l'identificazione certa ed univoca della persona fisica** oggetto di registrazione. L'operatore incaricato dell'identificazione avrà l'onere di **convalidare le informazioni fornite dall'utente (incluso il documento di identità) e formalizzare il processo di identificazione**.

Il **personale addetto a tale attività**, multilingue, qualificato e specializzato, dovrà aver seguito un **corso di formazione antifrode**.

La Società **assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno e/o controversia derivante da errori nel processo di identificazione e/o nel trattamento dei dati degli utenti sottoposti ad identificazione**.

In caso di indisponibilità/malfunzionamento bloccante della funzione di registrazione per l'acquisizione dei dati utente, e solo in tal caso, la Committente invierà i suddetti dati tramite un canale alternativo di comunicazione (indirizzo email o PEC dedicato), messo a disposizione e a totale carico della Società.

3.4 Verifica stato avanzamento

Il Servizio sarà regolato tramite **SAL congiunti da tenersi ogni 10 giorni**, in cui verranno formalizzate le evidenze delle **pratiche lavorate e concluse** e che saranno utilizzati **ai fini** della redazione dei **verbali di conformità**, propedeutici all'**emissione delle fatture**, fatto salvo quanto previsto al par. 6, per la fatturazione del 30% dell'importo contrattuale.

La frequenza dei SAL potrà essere rimodulata sulla base dell'andamento del servizio e della numerosità delle richieste.

Per pratiche lavorate e concluse si intendono **tutte le pratiche per le quali è stato formalizzato un esito positivo o negativo del processo di identificazione dell'utente**.

3.5 Luogo di svolgimento

Le attività oggetto del presente Capitolato verranno **svolte prevalentemente da remoto**, salvo diversa indicazione della Committente, per casi specifici ed eccezionali.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato tecnico sono comunque a carico della Società.

4 Adempimenti per la sicurezza

La Società si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

5 Obblighi di riservatezza

La Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo della Committente.

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra Società e la Committente sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico.

6 Modalità di fatturazione

In relazione al servizio descritto al paragrafo 2, le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto disciplinato agli artt. 10 e 13 delle Condizioni contrattuali e come ulteriormente dettagliato di seguito.

La fatturazione è suddivisa in tranche pari a:

- **30% dell'importo contrattuale potrà essere fatturato dalla Società alla stipula del contratto come avvio del servizio, senza obbligo di allegare la Verifica di conformità;**
- **70% dell'importo contrattuale potrà essere fatturato a canone fisso con periodicità trimestrale posticipata, successivamente al rilascio della relativa verifica di conformità positiva, che dovrà essere obbligatoriamente allegata alla fattura.**

7 Livelli di servizio

I livelli di servizio attesi per il servizio oggetto del presente Capitolato sono i seguenti:

LS1 – Processo di identificazione (vedi paragrafo 2)

Il processo di identificazione dell'utente deve essere concluso **entro 2 giorni lavorativi** da quando la Committente **comunica i dati dell'utente da identificare** (tramite funzione di registrazione o tramite email/PEC in caso di indisponibilità/malfunzionamento di detta funzione) a quando **l'operatore chiude la pratica, con esito positivo o negativo**, al netto dei tempi di indisponibilità dell'utente qualora non sia reperibile.

Eventuali ritardi dovuti all'**indisponibilità dell'utente** devono essere documentati, riscontrabili e comunicati tempestivamente alla Committente.

8 Penali

La Committente applicherà le penali, secondo le modalità previste nelle condizioni contrattuali, nei seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nel completamento del processo di identificazione dell'utente, non dipendente da indisponibilità dell'utente (vedi **LS1 del paragrafo 7** Livelli di servizio) si applicherà una penale pari all'uno per mille dell'importo contrattuale;

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Committente avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.