

## **ALLEGATO 4**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti di cui all'art. 81, comma 35, del Decreto Legge 112/2008, convertito, con modificazioni dalla Legge n. 133 del 6 agosto 2008 e della Carta Sperimentale di cui all'articolo 60, del decreto legge 9 febbraio 2012, n.5, convertito con modificazioni dalla legge 4 aprile 2012, e dei relativi rapporti amministrativi**

<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>1. DEFINIZIONI .....</b>	<b>5</b>
1.1 Programma Carta Acquisti.....	5
1.2 Programma Carta Sperimentale .....	5
<b>2. Modalità e tempi di erogazione dei servizi .....</b>	<b>6</b>
2.1 Processo Richiesta della Carta Acquisti.....	7
2.2 Processo Prima verifica ed eventuale consegna della Carta Acquisti carica .....	9
2.3 Processo Emissione Carta Acquisti su ordine del Soggetto Attuatore.....	10
2.4 Processo Emissione della Carta Sperimentale su ordine del Soggetto Attuatore .....	14
2.5 Processo Verifiche bimestrali e ricariche successive alla prima.....	16
2.6 Processo Furto/smarritamento/clonazione della Carta .....	17
2.7 Processo Malfunzionamento della Carta.....	19
2.8 Processo Scadenza della Carta .....	21
2.9 Processo Estinzione della Carta .....	22
2.10 Processo Archiviazione e conservazione .....	24
2.11 Processo Variazione/modifica dati della Carta .....	26
2.12 Processo Operazioni di accredito sulla Carta o di storno degli accrediti .....	28
<b>3. Caratteristiche della Carta Acquisti Ordinaria e della Carta Acquisti Sperimentale.....</b>	<b>30</b>
3.1 Limiti di utilizzo.....	31
3.2 Informazioni di accompagnamento al rilascio della Carta.....	31
3.3 Disegno della Carta .....	32
<b>4. Comunicazioni.....</b>	<b>32</b>
4.1. Servizio di invio di materiale informativo.....	33
4.2 Attività di elaborazione, stampa e consegna .....	33
4.3 Servizi di corrispondenza .....	33
4.4 Attività di gestione dei ritorni.....	33
<b>5. Modalità di incasso dei fondi da parte del Gestore .....</b>	<b>34</b>
<b>6. Modalità di erogazione servizi di assistenza telefonica .....</b>	<b>35</b>
6.1 Descrizione del Servizio .....	35
6.1.1. Servizio di Richiesta saldo residuo.....	37
6.2 Reportistica relativa alle tipologie di chiamate ricevute e agli SMS.....	37
6.3 Livelli di Servizio.....	38
6.4 Reportistica relativa agli indicatori dei Livelli di Servizio .....	39

7. Modalità di erogazione del servizio di Portale Telematico .....	40
8. Modalità e Regole di Colloquio .....	41
8.1 Il Contesto tecnologico.....	41
8.1.1 La connettività.....	41
8.1.2 Modalità di comunicazione .....	41
8.1.3 Sicurezza.....	42
8.1.4 Gli schemi di colloquio .....	42
I flussi dati.....	43
8.2 I flussi dati.....	44
8.2.1 La descrizione dei flussi.....	44
8.3 Requisiti generali per la generazione dei flussi dati .....	46
8.4 Conservazione Sostitutiva per la documentazione “Carta Acquisti” .....	75
8.5 I controlli sulle richieste di accesso al beneficio .....	76
9. Il Responsabile del Servizio.....	77

## **PREMESSA**

Il Gestore sarà designato Responsabile del trattamento dei dati personali dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, titolare del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 29 del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. In tale qualità il gestore dovrà adottare le misure di sicurezza previste dagli articoli 31 e seguenti del medesimo decreto legislativo e designa incaricati del trattamento le persone fisiche di cui si avvalga anche operanti presso soggetti terzi ai sensi dell'articolo 30 dello stesso decreto legislativo.

Il Gestore dovrà, altresì, adempiere alle prescrizioni di cui al Provvedimento generale del Garante Privacy del 27 novembre 2008 in tema di amministratori di sistema provvedendo, tra l'altro, a conservare un elenco - che il titolare si riserva di richiedere in qualsiasi momento - recante gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema.

Il Gestore sarà anche il soggetto incaricato di gestire il programma relativo alla Carta Sperimentale, come previsto dall'articolo 60 del Decreto Legge 5/2012 "Sperimentazione finalizzata alla proroga del programma carta acquisti" e dal Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, adottato di concerto con il Ministro dell'Economia e della Finanze, del 10 gennaio 2013.

Il Gestore sarà inoltre obbligato al segreto d'ufficio in ordine a tutti i dati, le informazioni e la documentazione di cui verrà in possesso nel periodo di durata del Contratto e a farne uso esclusivamente per finalità connesse allo svolgimento dei servizi oggetto del Contratto e del presente Capitolato Tecnico, impegnandosi a vincolare espressamente a tale obbligo anche il proprio personale in servizio nonché i soggetti terzi di cui eventualmente si avvale. Tale obbligo decorrerà dalla data di perfezionamento del Contratto.

In particolare, il Gestore si impegnerà affinché dati, informazioni e documenti concernenti l'esecuzione del presente Contratto: i) siano trattati secondo regole di segretezza e riservatezza dai propri dipendenti e dai soggetti terzi di cui eventualmente si avvale, prevedendo apposite procedure di verifica, dell'esito delle svolgimento delle quali si impegna a renderne edotta la Parte pubblica con cadenza almeno annuale; ii) siano distrutti o trasferiti ad altri soggetti, alla scadenza del presente Contratto su richiesta della Parte Pubblica, salvo che la conservazione degli stessi sia necessaria per l'esecuzione del Contratto o per l'adempimento di obblighi di legge o per l'esecuzione di ordini di pubbliche autorità.

L'impegno di segretezza non trova applicazione nel caso di informazioni ed atti: i) che debbano essere forniti agli enti incaricati della esecuzione del servizio inerente la Carta Acquisti e la Carta Sperimentale; ii) che debbano essere forniti in ottemperanza a disposizioni di legge o di regolamento, e a provvedimenti delle autorità competenti.

## 1. DEFINIZIONI

### 1.1 Programma Carta Acquisti

**Carta Acquisti:** la carta acquisti di cui all'articolo 81, comma 32, del decreto legge 25 giugno 2008, n.133, con le caratteristiche di cui al decreto interdipartimentale del Ministero dell'Economia e della Finanze e del Ministero del Lavoro, della salute e delle politiche sociali n. 89030 del 16 settembre 2008 e successive modificazioni;

**Amministrazione responsabile:** il Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento del Tesoro;

**Soggetto Attuatore:** il Ministero dell'economia e delle finanze o un soggetto di cui questo si avvale ai sensi del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, che sarà dallo stesso indicato;

**Gestore del servizio (o Gestore):** soggetto incaricato del servizio integrato di gestione delle carte acquisti e dei relativi rapporti amministrativi di cui al citato art. 81, comma 35, lettera b), del decreto-legge n. 112 del 2008;

**Beneficiario:** il Cittadino residente in possesso dei requisiti per l'ottenimento della Carta Acquisti;

**Titolare:** il soggetto cui e' intestata la Carta Acquisti.

### 1.2 Programma Carta Sperimentale

**Carta Sperimentale:** la carta acquisti, di cui all'articolo 60, del decreto legge 9 febbraio 2012, n.5, convertito con modificazioni dalla legge 4 aprile 2012, n.35, con le caratteristiche di cui al decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, adottato di concerto con il Ministro dell'Economia e della Finanze, del 10 gennaio 2013.

**Comuni:** i comuni, in cui viene attuata la sperimentazione, con popolazione residente, secondo le rilevazioni ISTAT, superiore a 250.000 abitanti, identificati nel seguente elenco: Bari, Bologna, Catania, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Palermo, Roma, Torino, Venezia, Verona;

**Soggetto Attuatore:** l'Istituto nazionale previdenza sociale (INPS);

**Gestore del servizio:** soggetto incaricato del servizio integrato di gestione delle carte acquisti e dei relativi rapporti amministrativi di cui al citato art. 81, comma 35, lettera b), del decreto-legge n. 112 del 2008;

**Richiedente:** soggetto che effettua la richiesta al Comune della Carta;

**Nucleo Familiare Beneficiario:** il nucleo familiare del richiedente, come definito ai fini ISEE, selezionato quale beneficiario della Carta;

**Titolare:** soggetto componente del nucleo familiare beneficiario cui e' intestata la Carta.

## 2. Modalità e tempi di erogazione dei servizi

Il presente paragrafo rappresenta le modalità ed i tempi di erogazione dei servizi di cui all'art. 3 dello Schema di Contratto ovvero le informazioni/documentazioni che vengono scambiati tra Parte Pubblica, Gestore, Soggetti Richiedenti e Titolari per ciascuna delle seguenti fasi di erogazione dei servizi relativi ad entrambi i programmi.

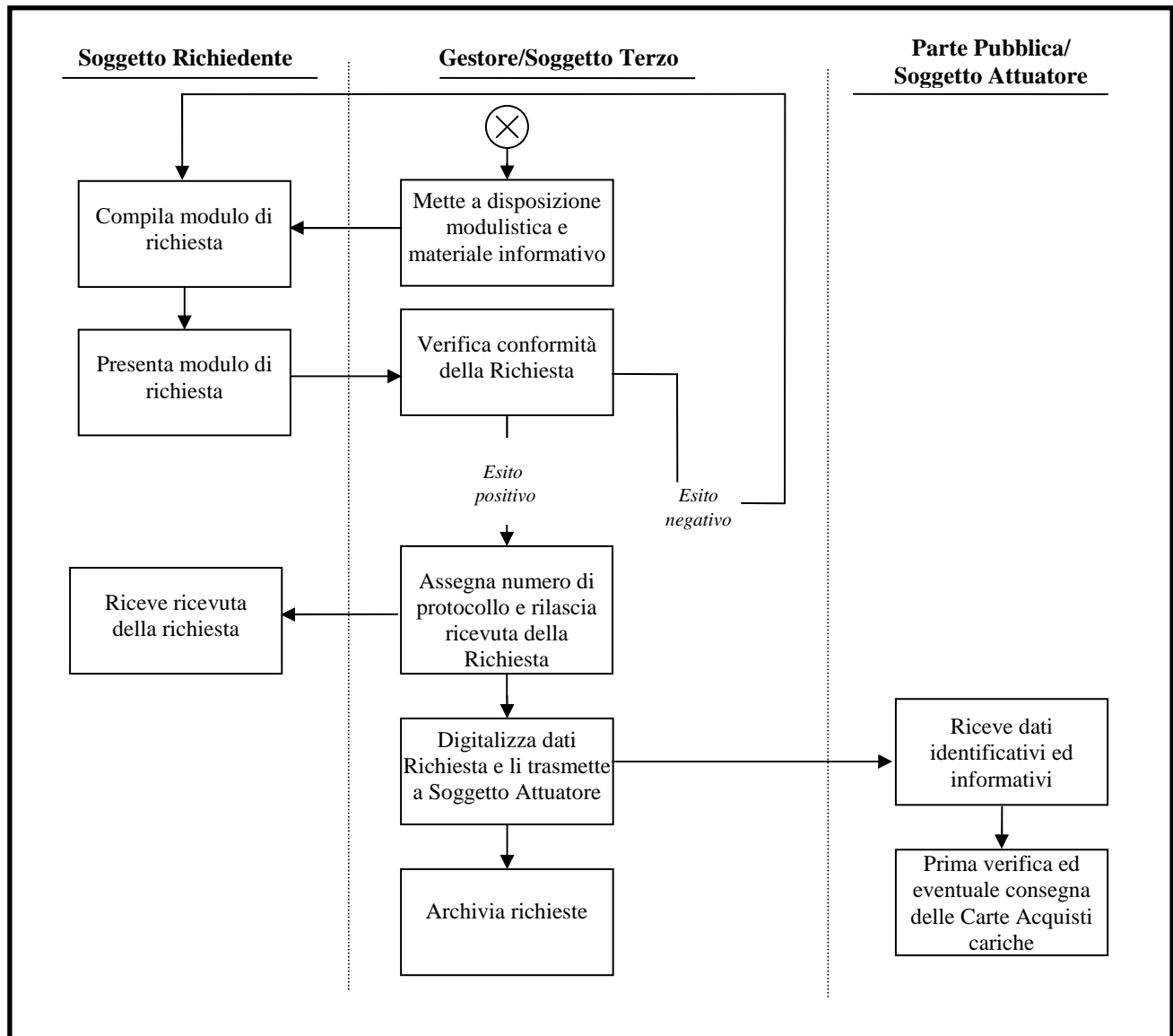
Si precisa inoltre che il processo e l'architettura dei flussi relativi al programma "Carta Sperimentale" sono dettagliatamente descritti nell'Appendice 1 del Capitolato Tecnico. Resta inteso che ogni minima modifica verrà comunicata all'aggiudicatario prima della stipula del contratto.

- 2.1 Processo Richiesta della Carta Acquisti;**
- 2.2 Processo Prima verifica ed eventuale consegna della Carta Acquisti carica;**
- 2.3 Processo Emissione Carta Acquisti su ordine del Soggetto Attuatore**
- 2.4 Processo Emissione della Carta Sperimentale su ordine del Soggetto Attuatore;**
- 2.5 Processo Verifiche bimestrali e ricariche successive alla prima;**
- 2.6 Processo Furto/smarrimento/clonazione della Carta;**
- 2.7 Processo Malfunzionamento della Carta;**
- 2.8 Processo Scadenza della Carta;**
- 2.9 Processo Estinzione della Carta;**
- 2.10 Processo Archiviazione e conservazione;**
- 2.11 Processo Variazione/modifica dati della Carta;**
- 2.12 Processo Operazioni di accredito sulla Carta o di storno degli accrediti**

Il Gestore dovrà mettere a disposizione una rete distributiva per la fornitura delle Carte, costituita da almeno un punto operativo in ciascuna Provincia del territorio italiano, per almeno 4 (quattro) ore al giorno per almeno 4 (quattro) giorni alla settimana, fatte salve le festività nazionali e locali. Per ciascun processo di seguito indicato viene inoltre riportata la descrizione analitica degli impegni del Gestore e della Parte Pubblica e/o del Soggetto Attuatore in relazione alle singole attività da svolgere.

Ove non diversamente disposto, valgono le definizioni contenute nel Contratto.

## 2.1 Processo Richiesta della Carta Acquisti



- 1) **Messa a disposizione modulistica e materiale informativo:** tale materiale, predisposto secondo specifiche indicate dalla Parte Pubblica, deve essere disponibile presso tutti gli sportelli del Gestore o stampato su mera richiesta verbale da parte di un richiedente;
- 2) **Compilazione modulo di richiesta:** il Gestore assicura un supporto informativo in ciascun punto operativo sulle modalità di compilazione del modulo di richiesta;
- 3) **Verifica conformità richiesta:** la verifica sulla conformità e completezza ovvero la verifica della corrispondenza dei dati anagrafici del Soggetto Richiedente con il relativo documento d'identità, rispetto al modulo cartaceo compilato dal Richiedente; la verifica viene fatta, immediatamente di fronte al Soggetto Richiedente, sulla base delle specifiche indicate dalla

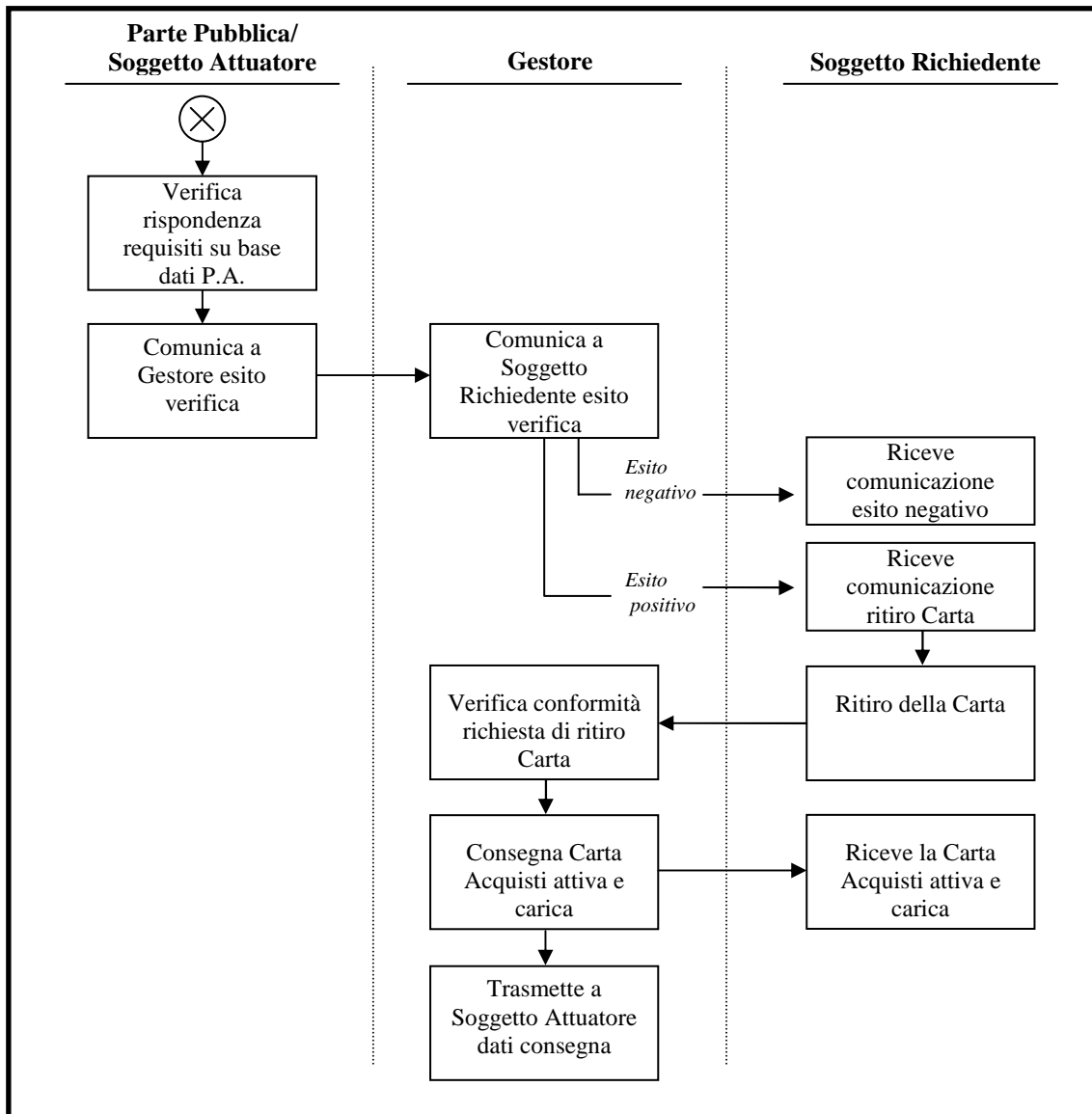
Classificazione del documento: Consip Public

Parte Pubblica (limitatamente ai dati anagrafici e relativo codice fiscale); il Gestore si impegna tuttavia a verificare la conformità del modulo compilato dal Soggetto Richiedente, anche rispetto ai requisiti di età anagrafici previsti dal Decreto legge del 25 giugno 2008, n.112 , con modificazioni in Legge n.133 del 6 agosto 2008 e s.m.i.;

- 4) **Esito positivo della verifica:** il Gestore assegna un numero di protocollo alla Richiesta (al fine di assicurare l'esatta individuazione della Richiesta stessa);
- 5) **Esito negativo della verifica:** il Soggetto Richiedente viene informato del motivo del diniego ed invitato al momento del diniego a compilare un nuovo modulo di Richiesta.
- 6) **Rilascia ricevuta della Richiesta:** in seguito alla verifica di conformità e completezza della richiesta, al Soggetto Richiedente è rilasciata una ricevuta dell'avvenuta presentazione;
- 7) **Digitalizzazione dati Richiesta e trasmissione a Soggetto Attuatore:** Il Gestore/Soggetto terzo digitalizza i dati identificativi e informativi della richiesta ricevuta (tra cui, non esaustivamente: codice fiscale del Beneficiario, codice fiscale del Titolare, data della richiesta), avendone già verificato la conformità e completezza e li trasmette per via telematica **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** al Soggetto Attuatore, secondo il formato e le regole da quest'ultimo indicate.
- 8) **Archiviazione richieste:** cfr. apposita procedura;
- 9) **Prima verifica ed eventuale consegna delle Carte Acquisti cariche:** cfr. apposita procedura;
- 10) **Soggetto Terzo:** Altro Soggetto all'uopo abilitato dalla Parte Pubblica, alla raccolta dei moduli di Richiesta, nonché a tutte le attività di cui sopra.



## 2.2 Processo Prima verifica ed eventuale consegna della Carta Acquisti carica



- 1) **Verifica rispondenza requisiti su base dati P.A.:** il Soggetto Attuatore, sulla base dei criteri definiti nelle norme di attuazione, verifica i dati forniti dalle pubbliche amministrazioni titolari delle pertinenti informazioni.
- 2) **Comunica a Gestore esito Verifica:** il Soggetto Attuatore o la Parte Pubblica trasmettono al Gestore per via telematica gli esiti delle verifiche eseguite; se l'esito della verifica è positivo verrà indicato anche l'importo da accreditare sulla Carta e verrà data disposizione di consegnare una Carta attiva e carica.
- 3) **Comunica a Soggetto Richiedente esito Verifica:** Il Gestore invia una comunicazione via posta al Soggetto Richiedente, **entro 5 (cinque) Giorni Lavorativi** dalla comunicazione

Classificazione del documento: Consip Public

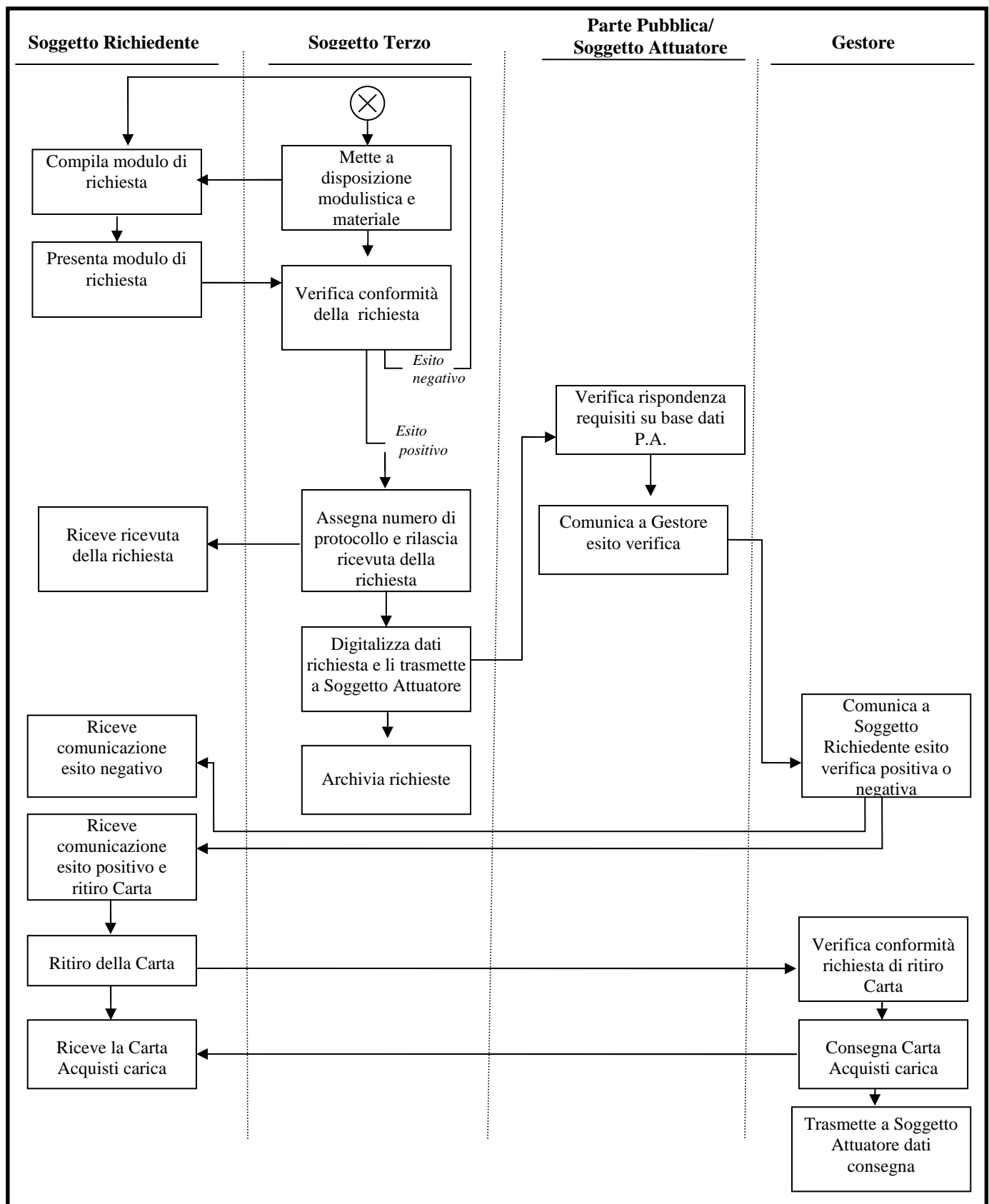
Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

dell'esito della verifica di cui al punto precedente, secondo contenuti predeterminati predisposti dalla Parte Pubblica. In caso di esito positivo la comunicazione conterrà l'invito a ritirare una Carta Acquisti attiva e carica, presso il punto operativo in cui è stato presentato in precedenza il modulo di richiesta.

- 4) **Ritiro della Carta:** in seguito al ricevimento della comunicazione di esito positivo di cui al punto precedente, il Soggetto Richiedente si reca al punto operativo presso il quale aveva presentato in precedenza il modulo di Richiesta, richiedendo la consegna della Carta Acquisti attiva e carica.
- 5) **Verifica conformità richiesta:** il Gestore identifica il Soggetto in base al documento d'identità e verifica il diritto del Soggetto Richiedente a ricevere la Carta attiva e carica sulla base della disposizione di esito positivo ricevuta precedentemente dalla Parte Pubblica.
- 6) **Consegna Carta Acquisti attiva e carica:** a seguito di esito positivo della verifica di cui al punto precedente il Gestore consegna al Soggetto Richiedente una Carta Acquisti attiva, ovvero accreditata per l'importo indicato nella disposizione della Parte Pubblica trasmessa precedentemente al Gestore stesso.
- 7) **Trasmette a Soggetto Attuatore dati consegna:** il Gestore, a seguito della consegna della Carta di cui ai punti precedenti, trasmette al Soggetto Attuatore per via telematica i dati relativi alla consegna della Carta (tra cui, non esaustivamente: numero di protocollo richiesta, data consegna, n. identificativo della Carta consegnata e assegnata al Titolare).

### ***2.3 Processo Emissione Carta Acquisti su ordine del Soggetto Attuatore (segue pagina successiva)***



- 1) Messa a disposizione modulistica e materiale informativo da parte del Soggetto Terzo:** tale materiale, predisposto secondo specifiche indicate dalla Parte Pubblica, deve essere disponibile presso tutti gli sportelli del Soggetto Terzo o stampato su mera richiesta verbale da parte di un richiedente. La modulistica scaricabile, in locale in formato .pdf, verrà messa a disposizione anche mediante il portale telematico del Gestore (cfr. par. 3.1, lett.E) punto vi).
- 2) Compilazione modulo di richiesta:** il Soggetto Terzo assicura un supporto informativo in ciascun punto operativo sulle modalità di compilazione del modulo di Richiesta;
- 3) Verifica conformità Richiesta:** Il Gestore verifica la conformità e la completezza ovvero verifica la corrispondenza dei dati anagrafici del Soggetto Richiedente con il relativo documento d'identità, rispetto al modulo cartaceo compilato dal Richiedente; la verifica viene fatta, immediatamente di fronte al Soggetto Richiedente, sulla base delle specifiche indicate dalla Parte Pubblica (limitatamente ai dati anagrafici e relativo codice fiscale); il Soggetto Terzo si impegna tuttavia a verificare la conformità del modulo compilato dal Soggetto Richiedente, anche rispetto ai requisiti di età anagrafici previsti dal Decreto legge del 25 giugno 2008, n.112, con modificazioni in Legge n.133 del 6 agosto 2008 e s.m.i..
- 4) Esito positivo della verifica:** il Soggetto Terzo assegna un numero di protocollo alla Richiesta (al fine di assicurare l'esatta individuazione della Richiesta stessa).
- 5) Esito negativo della verifica:** il Soggetto Richiedente viene informato del motivo del diniego ed invitato al momento del diniego a compilare un nuovo modulo di Richiesta.
- 6) Rilascia ricevuta della Richiesta:** in seguito alla verifica di conformità della richiesta, al Soggetto Richiedente è rilasciata una ricevuta dell'avvenuta presentazione del modulo di richiesta;
- 7) Digitalizzazione dati richiesta e trasmissione a Soggetto Attuatore:** il Soggetto Terzo digitalizza i dati identificativi e informativi della richiesta ricevuta (tra cui, non esaustivamente: codice fiscale del Beneficiario, codice fiscale del Titolare, data della richiesta), avendone già verificato la conformità e completezza e li trasmette per via telematica **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** al Soggetto Attuatore, secondo il formato e le regole da quest'ultimo indicate.
- 8) Archiviazione richieste:** cfr. apposita procedura;
- 9) Verifica rispondenza requisiti su base dati P.A.:** il Soggetto Attuatore, sulla base dei criteri definiti nelle norme di attuazione, verifica i dati forniti dalle pubbliche amministrazioni titolari delle pertinenti informazioni.
- 10) Comunica a Gestore esito Verifica:** il Soggetto Attuatore o la Parte Pubblica trasmettono al Gestore per via telematica gli esiti delle verifiche eseguite; se l'esito della verifica è positivo

verrà indicato anche l'importo da accreditare sulla Carta e verrà data disposizione di consegnare una Carta attiva e carica.

**11) Comunica a Soggetto Richiedente esito Verifica:** Il Gestore invia una comunicazione via posta al Soggetto Richiedente, entro 5 (cinque) Giorni Lavorativi dalla comunicazione dell'esito della verifica di cui al punto precedente, secondo contenuti predeterminati predisposti dalla Parte Pubblica. In caso di esito positivo la comunicazione conterrà l'invito a ritirare una Carta Acquisti attiva e carica, presso il punto operativo in cui è stato presentato in precedenza il modulo di richiesta.

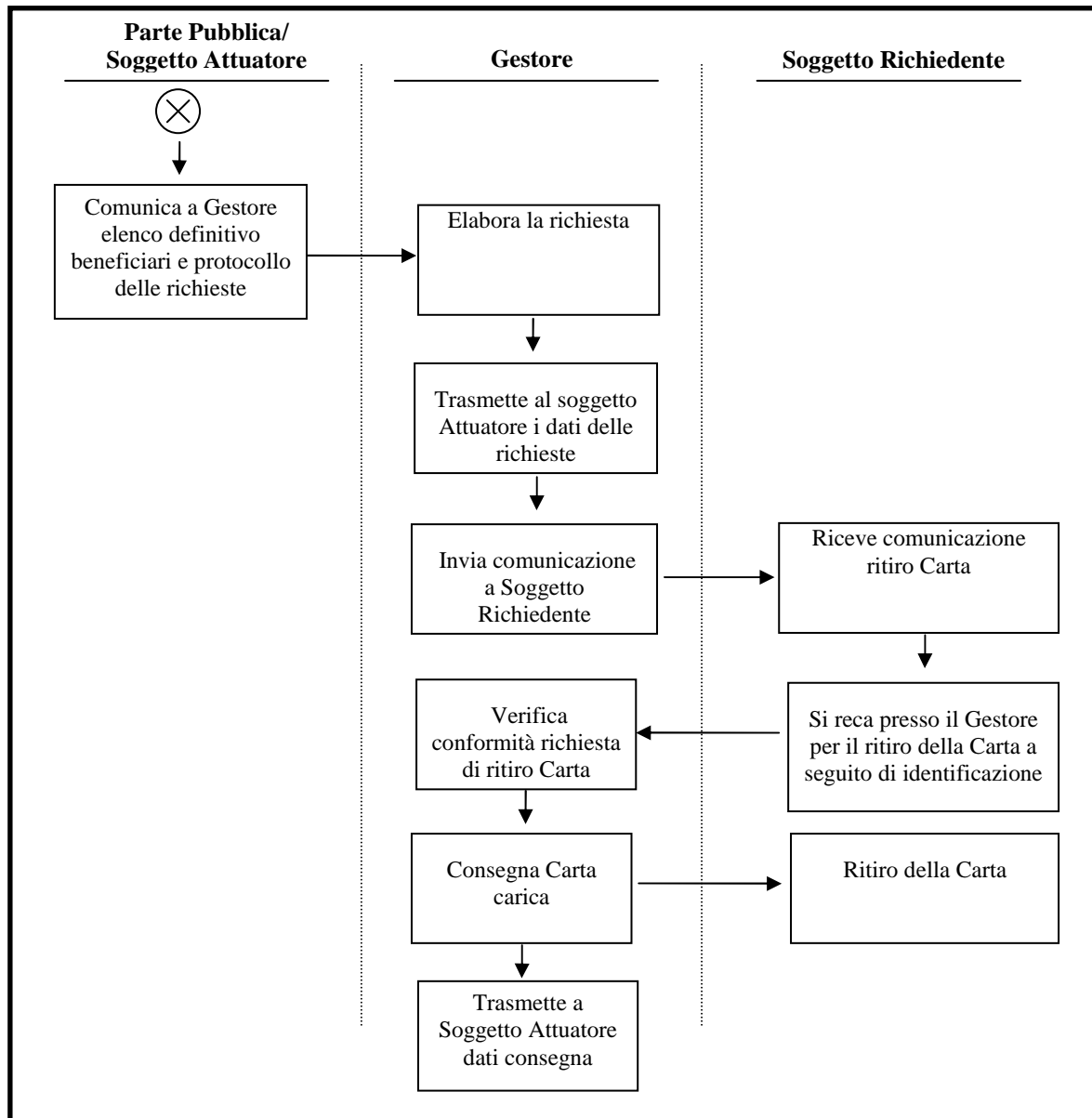
**12) Ritiro della Carta:** in seguito al ricevimento della comunicazione di esito positivo di cui al punto precedente, il Soggetto Richiedente si reca al punto operativo presso il quale aveva presentato in precedenza il modulo di richiesta, richiedendo la consegna della Carta Acquisti attiva e carica.

**13) Verifica conformità richiesta:** il Gestore identifica il Soggetto in base al documento d'identità e verifica il diritto del Soggetto Richiedente a ricevere la Carta attiva e carica sulla base della disposizione di esito positivo ricevuta precedentemente dalla Parte Pubblica.

**14) Consegna Carta Acquisti attiva e carica:** a seguito di esito positivo della verifica di cui al punto precedente il Gestore consegna al Soggetto Richiedente una Carta Acquisti attiva e carica, ovvero accreditata per l'importo indicato nella disposizione della Parte Pubblica trasmessa precedentemente al Gestore stesso.

**15) Trasmette a Soggetto Attuatore dati consegna:** il Gestore, a seguito della consegna della Carta di cui ai punti precedenti, trasmette al Soggetto Attuatore per via telematica i dati relativi alla consegna della Carta (tra cui, non esaustivamente: numero di protocollo richiesta, data consegna, n. identificativo della Carta consegnata e assegnata al Titolare).

## 2.4 Processo Emissione della Carta Sperimentale su ordine del Soggetto Attuatore



**1) Comunica elenco definitivo beneficiari:** Il Soggetto Attuatore / la Parte Pubblica comunica al Gestore l'elenco dei beneficiari della Carta Sperimentale indicando l'importo da accreditare sulla Carta e dando disposizione di consegnare una Carta attiva e carica.

**2) Elabora le richieste:** Il Gestore esegue le verifiche di conformità e completezza ovvero la verifica della corrispondenza dei dati anagrafici del Soggetto Richiedente rispetto al codice fiscale riportato nelle richieste e per esito positivo memorizza il numero di protocollo assegnato alla richiesta stessa;

**3) Trasmette a Soggetto Attuatore dati richieste:** il Gestore, a seguito della elaborazione

delle richieste di Carta di cui al punto precedente, trasmette al Soggetto Attuatore per via telematica i dati relativi alla emissione della Carta (tra cui, non esaustivamente: numero di protocollo richiesta, data richiesta, n. identificativo della Carta consegnata e assegnata al Titolare).

**4) Invio comunicazione al Soggetto Richiedente:** Il Gestore invia una comunicazione via posta al Soggetto Richiedente, entro 5 (cinque) Giorni Lavorativi dalla comunicazione dell'elenco dei beneficiari di cui al punto precedente, che conterrà l'invito a ritirare una Carta attiva e carica, presso un punto operativo del Gestore.

**5) Identificazione Soggetto richiedente:** in seguito al ricevimento della comunicazione di cui al punto precedente, il Soggetto Richiedente si reca presso un punto operativo del Gestore per il ritiro della Carta attiva e carica a seguito di identificazione da parte del Gestore.

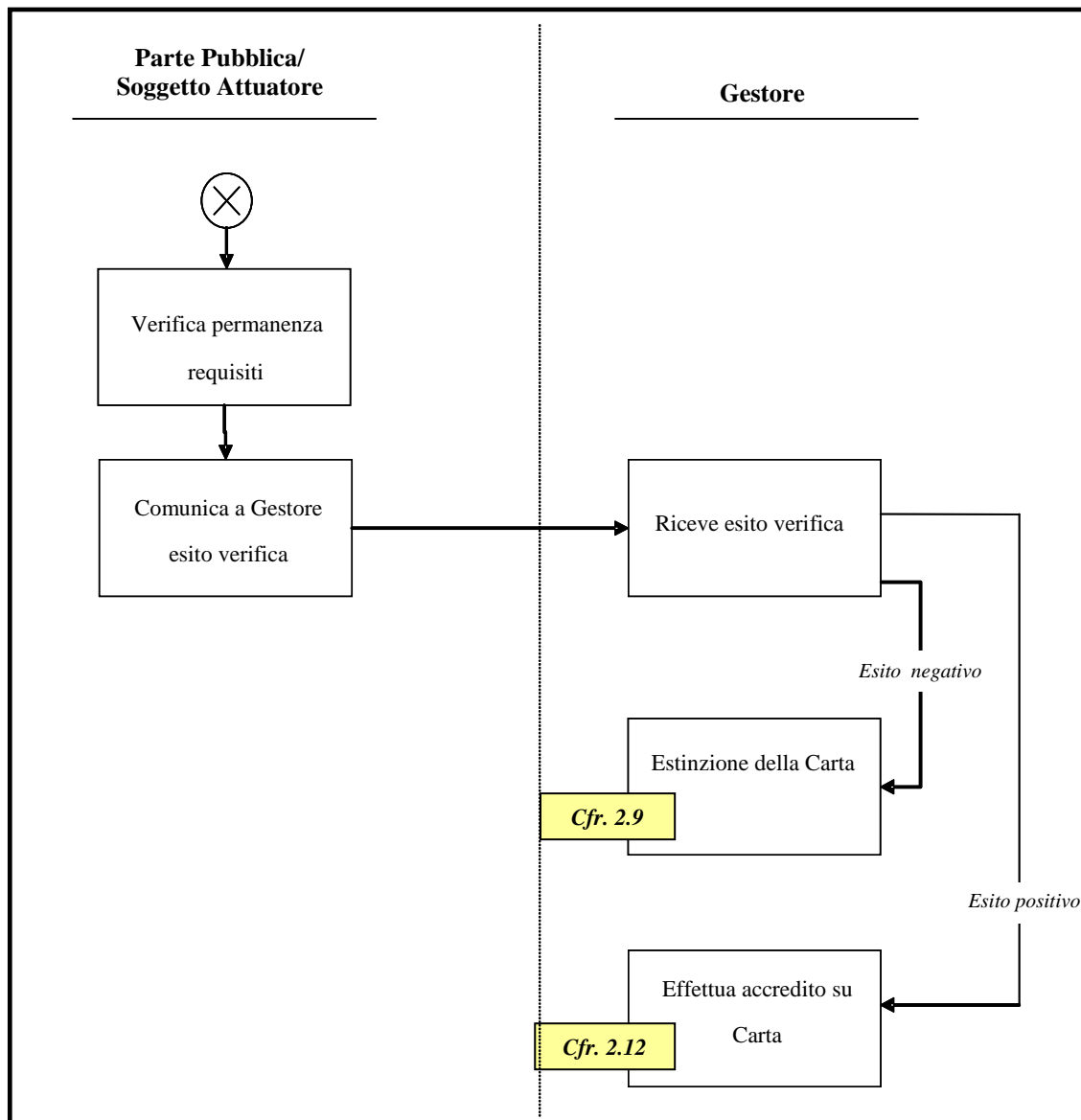
**6) Verifica conformità richiesta:** il Gestore identifica il Soggetto in base al documento d'identità e verifica il diritto del Soggetto Richiedente a ricevere la Carta attiva e carica sulla base della comunicazione ricevuta precedentemente dalla Parte Pubblica.

**7) Consegna Carta attiva e carica:** a seguito di esito positivo della verifica di cui al punto precedente il Gestore consegna al Soggetto Richiedente una Carta attiva e carica, ovvero accreditata per l'importo indicato, all'interno dell'elenco definitivo dei beneficiari, dalla Parte Pubblica trasmessa precedentemente al Gestore stesso.

**8) Ritiro della Carta:** il Soggetto Richiedente identificato dal Gestore, ritira la Carta attiva e carica.

**9) Trasmette a Soggetto Attuatore dati consegna:** il Gestore, a seguito della consegna della Carta di cui ai punti precedenti, trasmette al Soggetto Attuatore per via telematica i dati relativi alla consegna della Carta (tra cui, non esaustivamente: numero di protocollo richiesta, data consegna, n. identificativo della Carta consegnata e assegnata al Titolare).

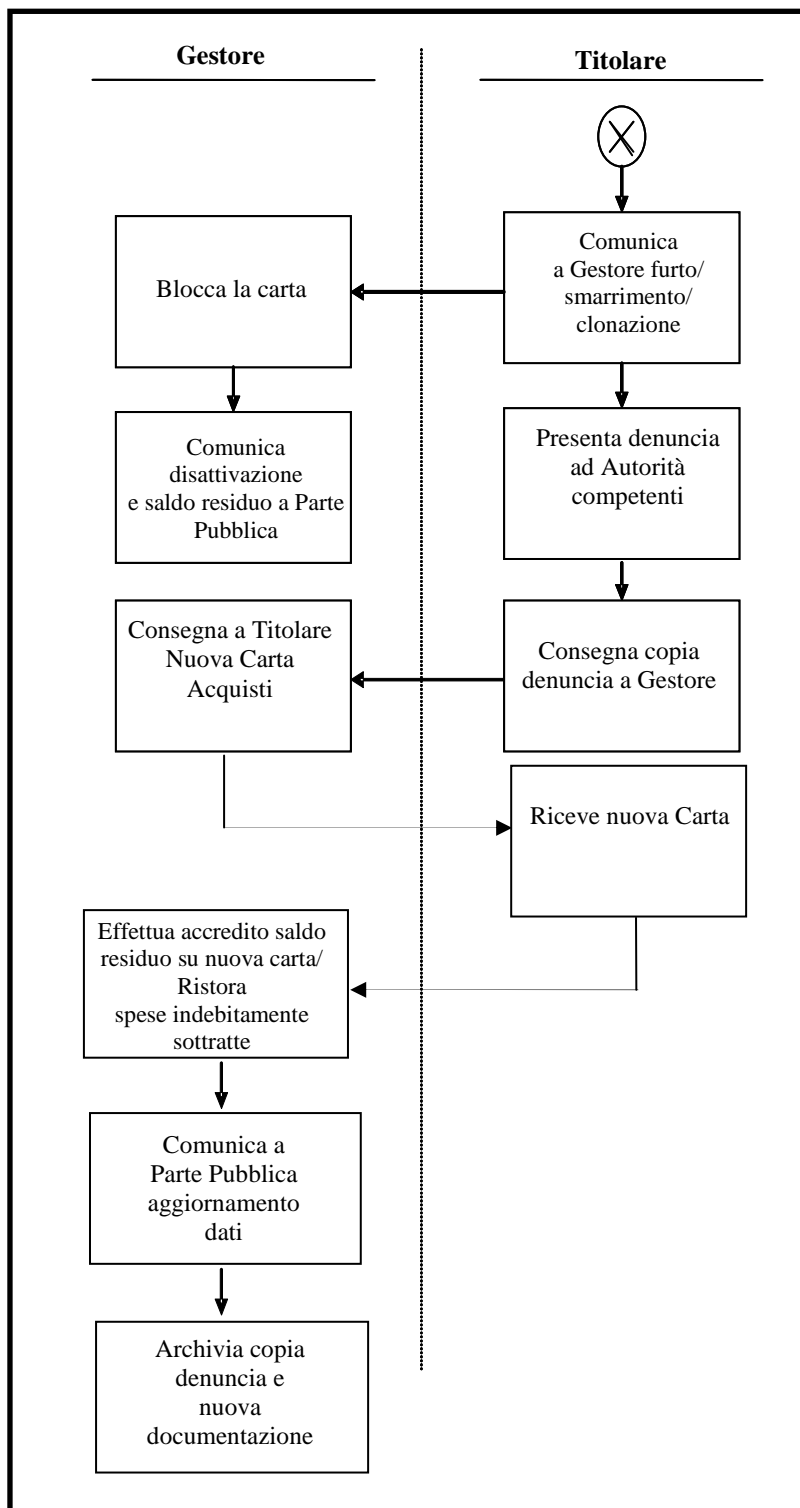
## 2.5 Processo Verifiche bimestrali e ricariche successive alla prima



- 1) **Verifica permanenza requisiti:** la verifica avviene con cadenza bimestrale;
- 2) **Comunica esito verifica:** il Soggetto Attuatore o la Parte Pubblica trasmettono al Gestore per via telematica gli esiti delle verifiche eseguite; se l'esito della verifica è positivo verrà indicato anche l'importo da accreditare sulla Carta, se la verifica è negativa, verrà data disposizione con l'indicazione dei termini per la disattivazione della Carta;
- 3) **Riceve comunicazione:** il Gestore riceve gli esiti delle verifiche di cui al punto precedente
- 4) **Estinzione Carta contestuale:** cfr. appositi processi 2.9;
- 5) **Accredito su Carta:** cfr. apposito processo 2.12.



## 2.6 Processo Furto/smarrimento/clonazione della Carta



- 1) Comunicazione furto/smarrimento/clonazione:** la comunicazione può essere effettuata dal Titolare tramite il servizio di assistenza telefonica a chiamata gratuita per il chiamante;

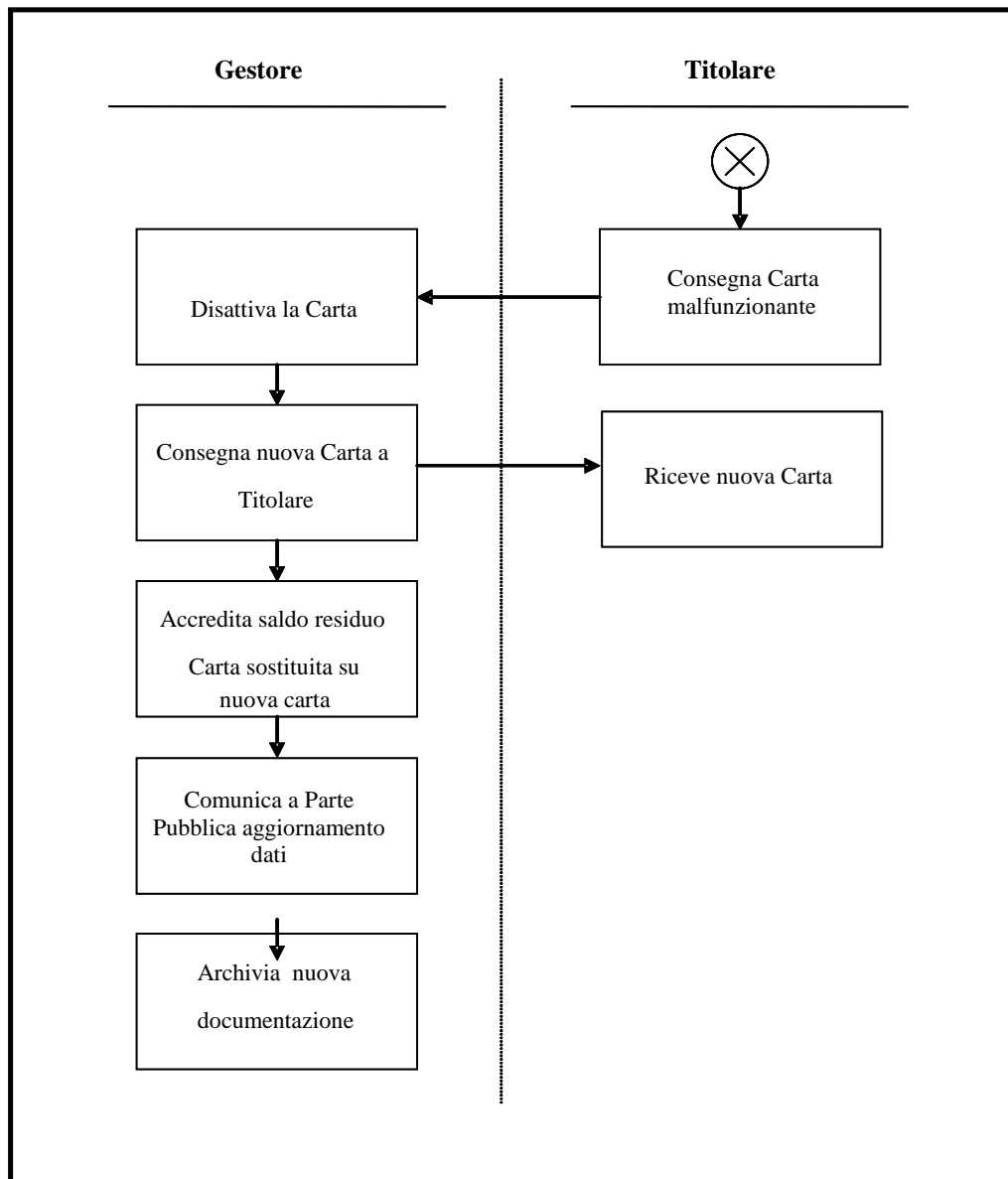
Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

- 2) **Blocco:** il blocco avviene nell'immediatezza della comunicazione ricevuta;
- 3) **Consegna nuova Carta a Titolare:** avviene contestualmente a presentazione copia denuncia e a sottoscrizione apposito modulo di sostituzione predisposto da Parte Pubblica, stampato a cura del Gestore. Nel caso di indisponibilità del Gestore a consegnare la Carta contestualmente alla richiesta, il Gestore si impegna a consegnare la Carta secondo la modalità prescelta dal Soggetto Richiedente (mediante spedizione al domicilio del richiedente ovvero mediante successiva consegna al punto operativo entro 5 (cinque) Giorni Lavorativi dalla richiesta. Il Gestore si impegna a consegnare contestualmente alla richiesta almeno il 90% delle Carte Emesse in un Bimestre;
- 4) **Accredito su nuova Carta:** l'accredito è effettuato entro 2 (due) Giorni Lavorativi dalla consegna della nuova Carta; in caso di clonazione il Gestore ritorsa a proprio carico quanto indebitamente sottratto;
- 5) **Archiviazione:** cfr. apposito processo 2.10.

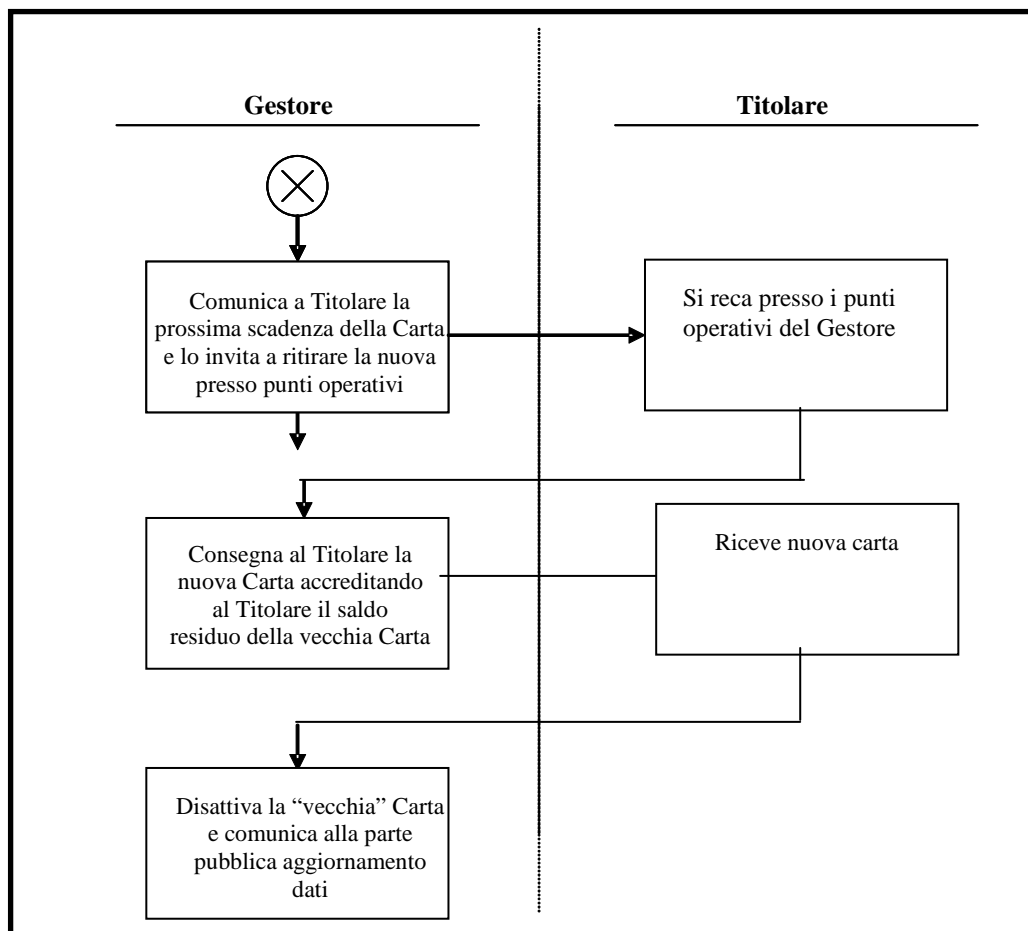
## 2.7 Processo Malfunzionamento della Carta



- 1) **Disattivazione della Carta:** avviene contestualmente al ritiro della Carta difettosa;
- 2) **Consegna della nuova Carta:** avviene contestualmente al ritiro della Carta difettosa. Nel caso di indisponibilità del Gestore a consegnare la Carta contestualmente alla richiesta, il Gestore si impegna a consegnare la Carta secondo la modalità prescelta dal Soggetto Richiedente (mediante spedizione al domicilio del richiedente ovvero mediante successiva consegna al punto operativo) entro 5 (cinque) Giorni Lavorativi dalla richiesta. Il Gestore si impegna a consegnare contestualmente alla richiesta almeno il 90% delle Carte Emesse in un Bimestre.

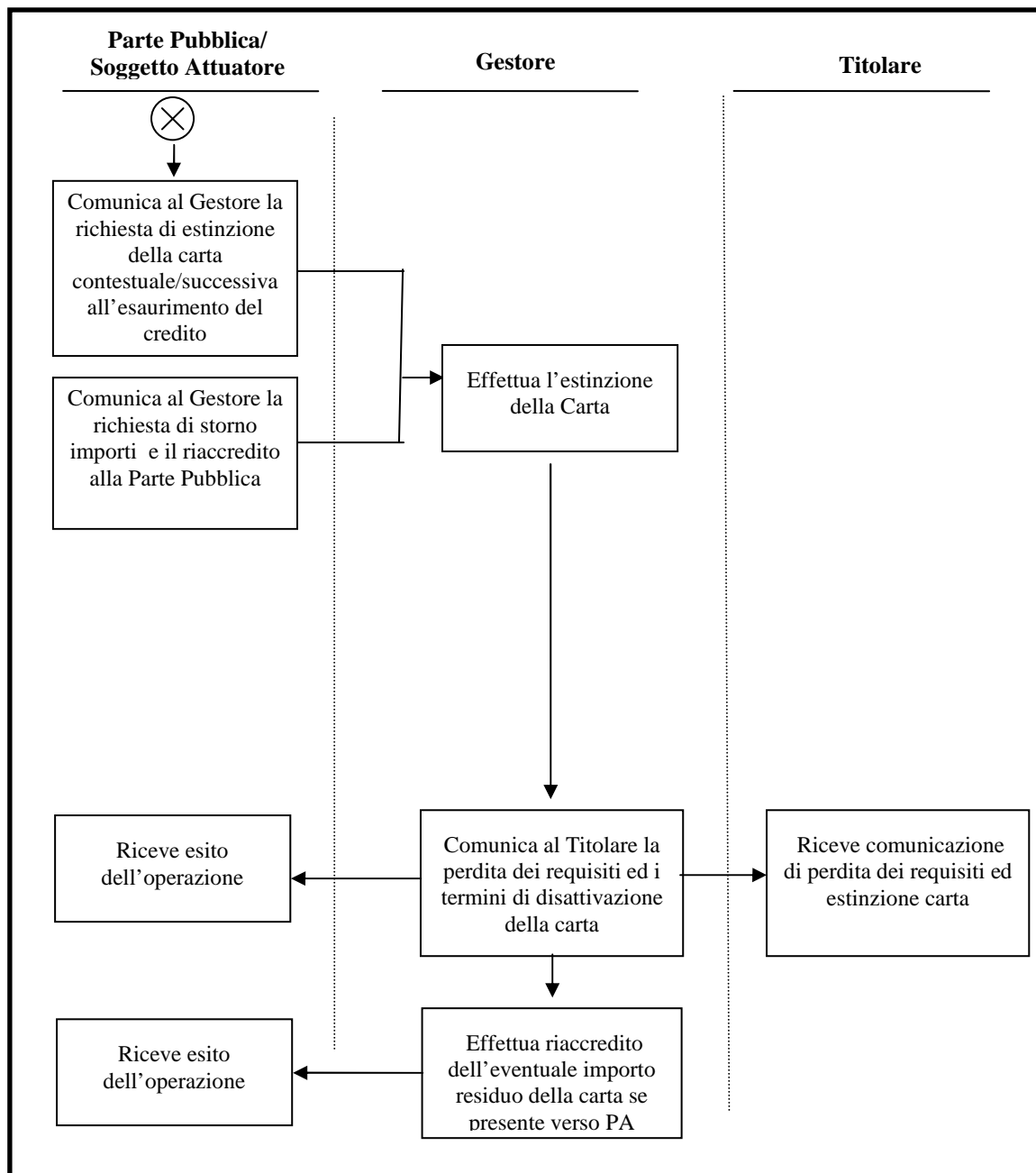
- 3) **Accredito saldo residuo su nuova Carta:** l'accredito è effettuato entro 2 (due) Giorni Lavorativi dalla disposizione della Parte Pubblica al Gestore.
- 4) **Comunicazione aggiornamento dati a Parte Pubblica.** Avviene entro 5 (cinque) Giorni Lavorativi dalla consegna della nuova Carta al Titolare;
- 5) **Archiviazione:** cfr. apposito processo 2.10.

## 2.8 Processo Scadenza della Carta



- 1) **Comunicazione prossima scadenza:** avviene tramite lettera almeno 20 (venti) Giorni Lavorativi prima della data di scadenza della Carta;
- 2) **Consegna della nuova Carta:** avviene contestualmente al ritiro della Carta scaduta. Nel caso di indisponibilità del Gestore a consegnare la Carta contestualmente alla richiesta, il Gestore si impegna a consegnare la Carta secondo la modalità prescelta dal Soggetto Richiedente (mediante spedizione al domicilio del richiedente ovvero mediante successiva consegna al punto operativo entro 5 (cinque) Giorni Lavorativi dalla richiesta. Il Gestore si impegna a consegnare contestualmente alla richiesta almeno il 90% delle Carte Emesse in un Bimestre;
- 3) **Disattivazione della "vecchia" Carta:** alla consegna della nuova Carta, la vecchia Carta viene disattivata e l'eventuale saldo residuo viene trasferito al saldo della nuova Carta; in caso di mancato ritiro della nuova Carta, la vecchia Carta viene comunque disattivata alla data di scadenza.

## 2.9 Processo Estinzione della Carta

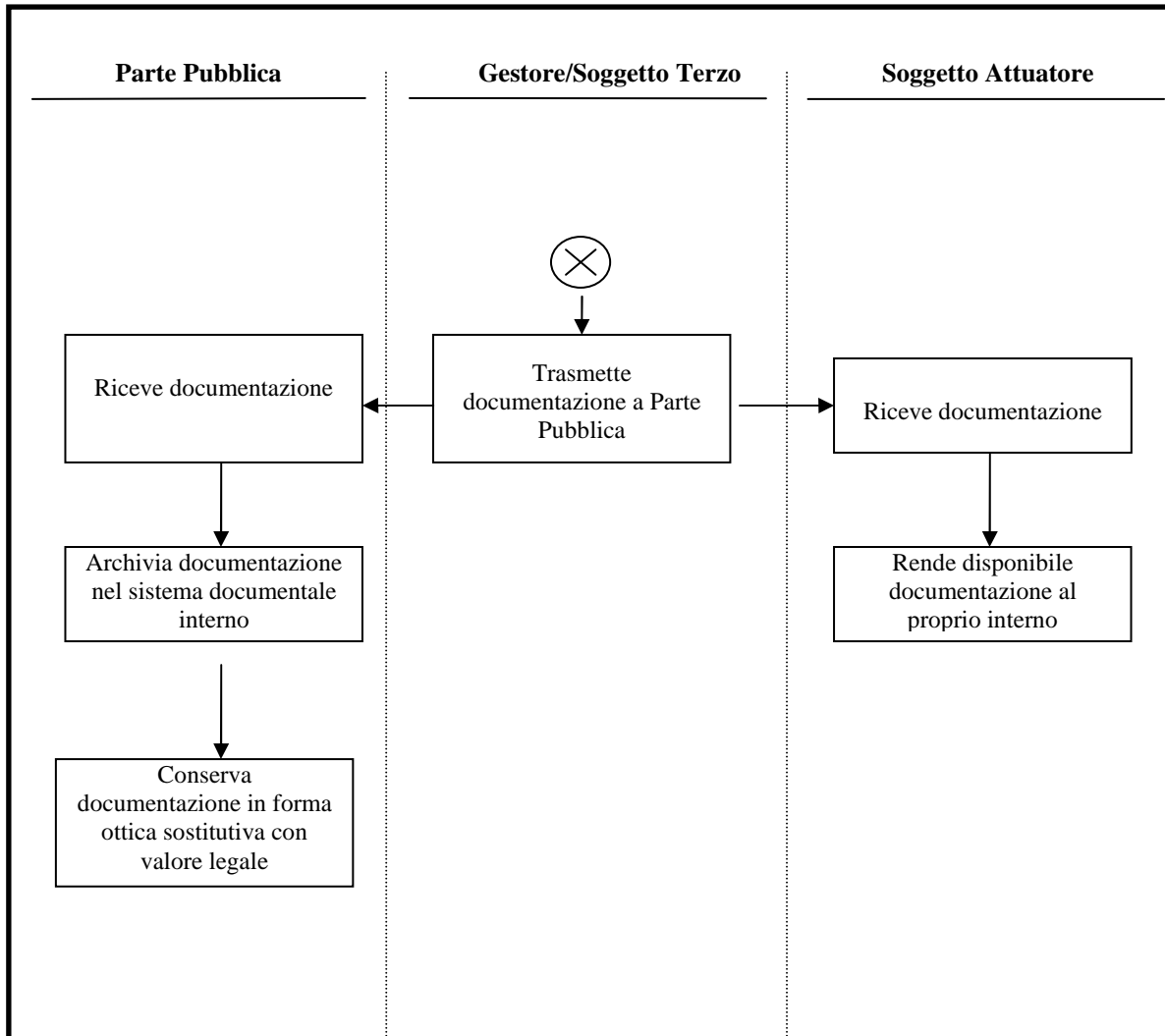


- 1) **Comunicazione della richiesta di estinzione:** la Parte Pubblica / Soggetto Attuatore comunica al Gestore le carte che dovranno essere estinte con indicazione delle relative modalità (estinzione contestuale o successiva all'esaurimento del credito sulle carte);
- 2) **Comunicazione della richiesta di storno:** la Parte Pubblica / Soggetto Attuatore comunica al Gestore le carte per le quali dovrà essere stornato il credito con indicazione

dell'importo;

- 3) **Estinzione Carta:** avviene nei termini previsti nella disposizione trasmessa dalla Parte Pubblica / Soggetto Attuatore;
- 4) **Comunicazione al Titolare:** il Gestore comunica al Titolare la perdita dei requisiti ed i termini di disattivazione della carta.
- 5) **Accredito residuo:** dispone accredito eventuale residuo Carta su conto della Parte Pubblica; avviene entro 2 giorni dalla disattivazione della Carta.

## 2.10 Processo Archiviazione e conservazione

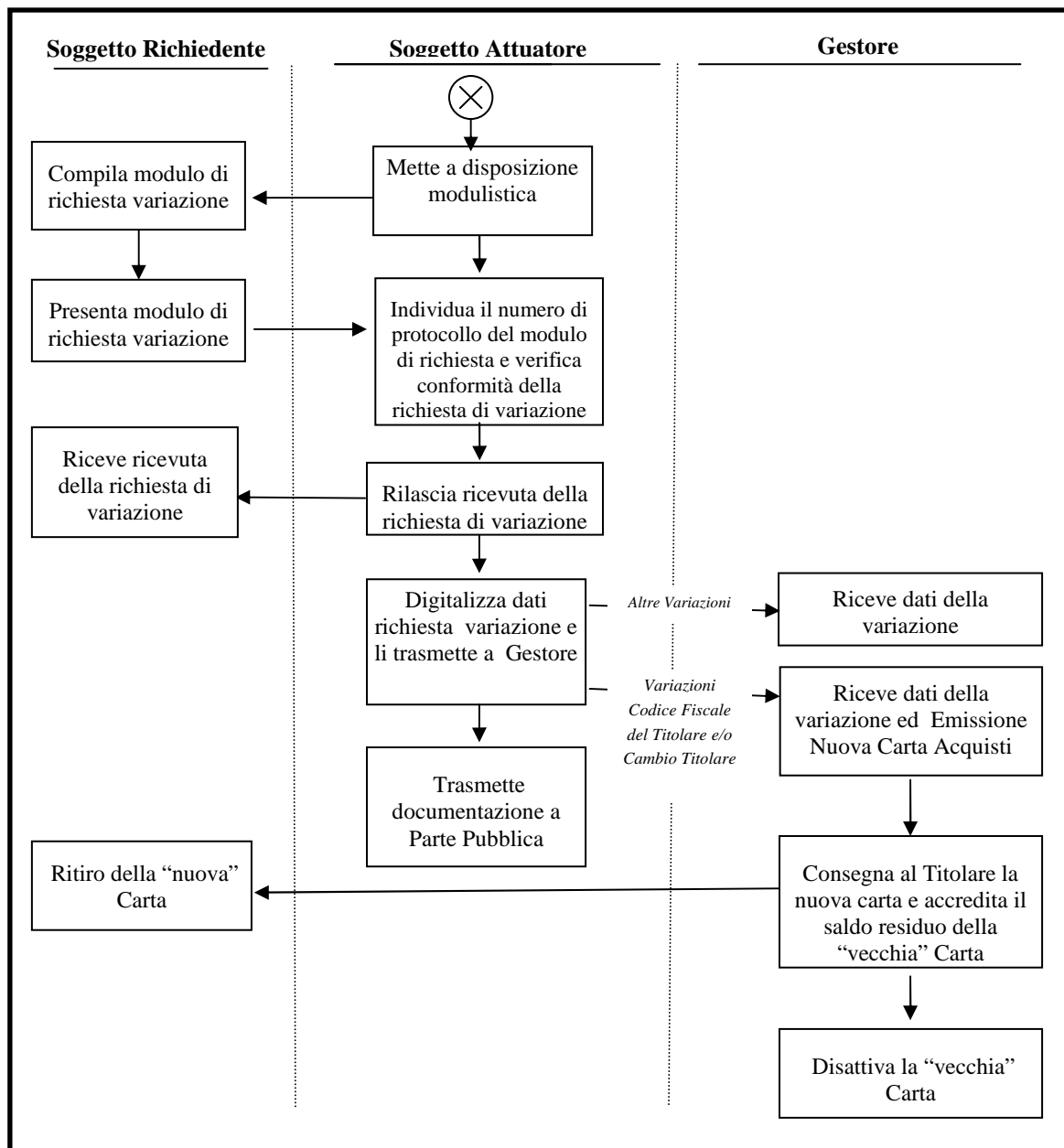


- 1) **Trasmissione documentazione a Parte Pubblica:** il Gestore trasmette, le richieste ricevute e la relativa documentazione alla Parte Pubblica e al Soggetto Attuatore, in formato elettronico PDF, firmato elettronicamente dal Responsabile del servizio indicato dal Gestore, accompagnato da un file XML contenente le informazioni principali del documento (numero protocollo della richiesta, data richiesta, codice fiscale titolare carta e codice fiscale beneficiario). La trasmissione avviene entro 30 (trenta) Giorni lavorativi dalla data di richiesta della carta;
- 2) **Archiviazione documentazione:** classificazione, attraverso i parametri impostati nel file XML, archiviazione dei documenti elettronici nel sistema documentale della Parte Pubblica;
- 3) **Conservazione documentazione:** conservazione sostitutiva con valore legale di ciascuna pratica di richiesta della Carta nell'ambito di un lotto, nonché di tutte le comunicazioni



relative alla pratica in oggetto per un periodo di 10 (dieci) anni.

## 2.11 Processo Variazione/modifica dati della Carta

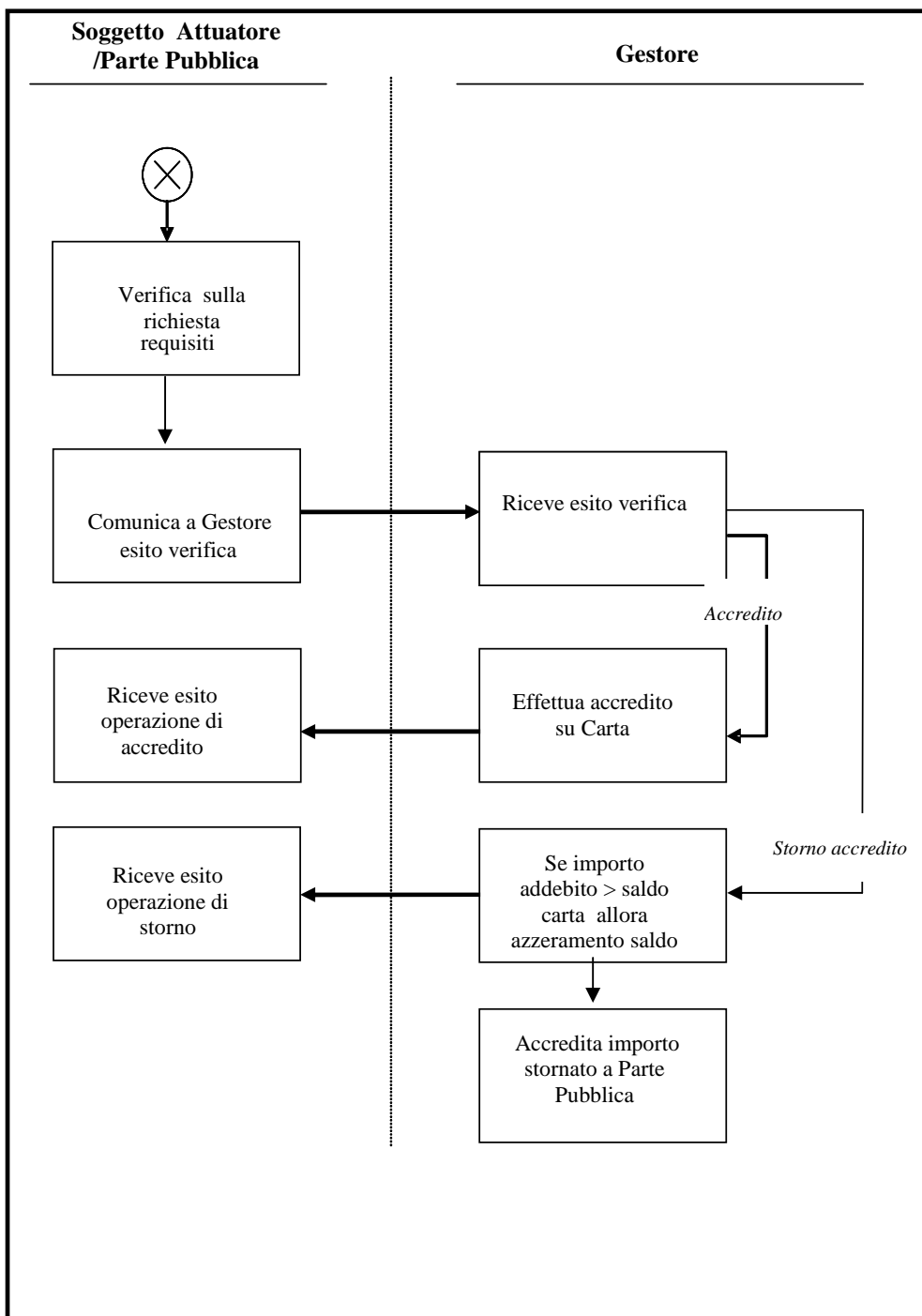


- 1) Messa a disposizione modulistica e materiale informativo:** tale materiale, predisposto secondo specifiche indicate dalla Parte Pubblica, deve essere disponibile presso tutti gli sportelli del Soggetto Attuatore o stampato su mera richiesta verbale da parte di un richiedente;
- 2) Compilazione modulo di richiesta di variazione:** il Gestore assicura un supporto informativo in ciascun punto operativo sulle modalità di compilazione del modulo di

richiesta;

- 3) **Verifica conformità richiesta:** Individua il numero di protocollo della Richiesta precedentemente effettuata dal Soggetto richiedente; verifica la corrispondenza dei dati anagrafici del Soggetto Richiedente con il relativo documento d'identità, rispetto al modulo di richiesta variazione; la verifica viene fatta, immediatamente di fronte al Soggetto Richiedente, sulla base delle specifiche indicate dalla Parte Pubblica (limitatamente ai dati anagrafici e relativo codice fiscale);
- 4) **Rilascia ricevuta della richiesta:** in seguito alla verifica di conformità della richiesta, al Soggetto Richiedente è rilasciata una ricevuta dell'avvenuta presentazione del modulo di richiesta di variazione;
- 5) **Digitalizzazione dati richiesta e trasmissione a Gestore:** Il Soggetto Attuatore digitalizza i dati identificativi e informativi della richiesta di variazione ricevuta (tra cui, non esaustivamente: codice fiscale del Beneficiario, codice fiscale del Titolare, data della richiesta), avendone già verificato la conformità e completezza e li trasmette per via telematica entro 5 (cinque) Giorni Lavorativi al Gestore e alla Parte Pubblica;
- 6) **Trasmissione documentazione a Parte Pubblica:** il Soggetto Attuatore trasmette, le richieste di variazione e la relativa documentazione alla Parte Pubblica, in formato elettronico PDF firmato elettronicamente da un pubblico ufficiale, accompagnato da un file XML contenente le informazioni principali del documento (numero protocollo della richiesta, data richiesta, codice fiscale titolare carta e codice fiscale beneficiario). La trasmissione avviene entro 10 (dieci) Giorni lavorativi dalla data di richiesta della carta.

## 2.12 Processo Operazioni di accredito sulla Carta o di storno degli accrediti



- 1) **Verifica richieste:** il Soggetto Attuatore periodicamente verifica le richieste di carta ;
- 2) **Comunica esito verifica:** il Soggetto Attuatore trasmette al Gestore per via telematica gli esiti delle verifiche eseguite; se l'esito della verifica è positivo verrà indicato anche l'importo da accreditare sulla Carta, se la verifica è negativa, verrà indicato anche l'importo da

addebitare sulla carta. Se il saldo della carta risulta inferiore all'importo da stornare, il Gestore provvede all'azzeramento del saldo della carta;

**3) Accredito su Carta:** Il gestore effettua l'accredito direttamente sulla carta del titolare entro due giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di accredito, senza che il titolare debba in alcun modo attivarsi per ottenere la ricarica.

**4) Riceve esito operazione di storno o operazione di accredito:** il Soggetto Attuatore/la Parte Pubblica riceve gli esiti delle verifiche di cui al punto precedente;

**4) Accredito importo stornato:** il Gestore accredita alla Parte Pubblica gli importi addebitati sulle carte.

### 3. Caratteristiche della Carta Acquisti Ordinaria e della Carta Acquisti Sperimentale

La Carta Acquisti (Ordinaria e Sperimentale) è una carta di pagamento prepagata ricaricabile che dà diritto al Titolare, nei limiti della disponibilità di spesa della Carta al momento dell'utilizzo, di effettuare acquisti presso gli esercizi commerciali convenzionati con un circuito di spendibilità presente in maniera capillare sul territorio nazionale.

La Carta sarà dotata di banda magnetica e di microchip. Dovrà comunque essere assicurato il rispetto delle evoluzioni tecniche normative in ambito di Sistemi di pagamento.

La Carta dovrà essere emessa in forma anonima al Titolare e consegnata presso uno dei punti operativi messi a disposizione dal Gestore secondo le modalità indicate al paragrafo 2 del presente Capitolato.

Il Titolare avrà l'obbligo di firmare la Carta sul retro non appena ne entrerà in possesso. La firma apposta dal Titolare sugli ordini di pagamento al momento dell'acquisto dovrà essere conforme a quella apposta dallo stesso Titolare sul retro della Carta stessa.

La Carta avrà un periodo di validità di 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla data di produzione e di almeno 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di emissione. Le ricariche da parte della Parte Pubblica avranno cadenza bimestrale secondo le modalità indicate al paragrafo 2 del presente Capitolato.

La Carta avrà un tetto massimo di spesa mensile non superiore al plafond massimo, fissato ad euro 3.000 (tremila/00).

La Carta deve essere utilizzabile presso i punti operativi del Gestore per l'effettuazione di operazioni di pagamento di bollette elettriche e del gas e per altri pagamenti indicati successivamente.

Alle Carte deve essere riservato un sottoinsieme esclusivo e riconoscibile di BIN- Bank Identification Number.

La consultazione dei movimenti e della disponibilità, sulla Carta dovrà essere disponibile a titolo non oneroso presso il portale telematico di cui al paragrafo 7.

### 3.1 Limiti di utilizzo

Con la Carta non sarà possibile da parte del Titolare:

- prelevare contanti presso terminali automatici;
- ricaricare la Carta;
- effettuare operazioni di pagamento al di fuori dell'Unione Europea oppure negli esercizi con MCC/Codici che non rientrano nella tabella riportata di seguito.

La lista dei codici può essere modificata su indicazione della Parte Pubblica in qualsiasi momento del periodo di validità delle Carte Emesse.

**Tab. 1 - Merchant category code**

MCC category	MCC Codice	Descrizione
<i>Retail Stores</i>	5310	Discount stores
	5311	Department stores
	5411	Grocery Shops and Supermarkets
	5422	Freezer, Locker, Meat, Provisioners
	5451	Dairy Products Stores
	5462	Bakeries
	5499	Miscellaneous Food Stores - Convenience Stores, Markets, Specialty stores and Vending machines
<i>Mischellaneus stores</i>	5812	Eating places, Resturants
	5814	Fast food Resturants
	5912	Drug Stores, Pharmacies

Si rappresenta che il suindicato elenco deve intendersi meramente esemplificativo e non esaustivo; tale elenco, inoltre, potrà, a semplice richiesta della Parte Pubblica subire variazioni/integrazioni.

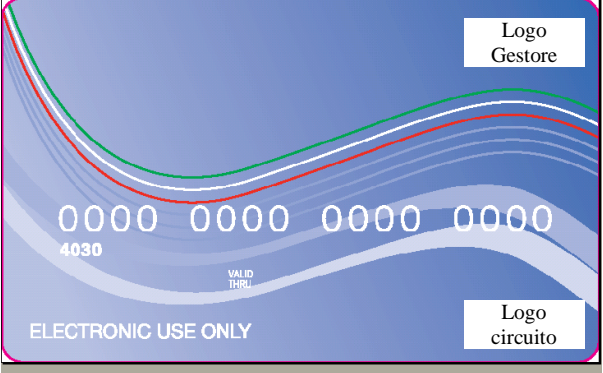
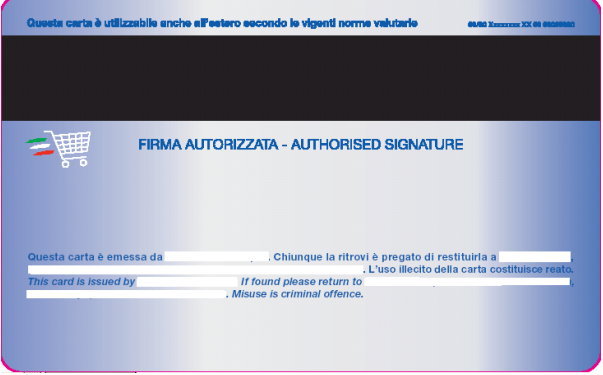
### 3.2 Informazioni di accompagnamento al rilascio della Carta

Ogni Carta viene consegnata all'interno di una busta, insieme a un foglio in cui sono riportate le istruzioni per l'utilizzo della stessa.

Le informazioni minime contenute nel foglio vengono comunicate al Gestore a cura della Parte Pubblica al massimo entro 30 (trenta) giorni solari dalla stipula del Contratto.

### 3.3 Disegno della Carta

#### Fac-simile

FRONTE		<p>Sul fronte della Carta sono riportati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– il logo del Gestore</li> <li>– i colori della bandiera italiana ed eventualmente il simbolo della Repubblica</li> <li>– i codici della Carta</li> <li>– il logo del circuito</li> </ul>
RETRO		<p>Sul retro della Carta sono riportati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– un segno di riconoscimento del programma;</li> <li>– altri eventuali simboli indicati dalla Parte Pubblica</li> </ul>

Il disegno della carta dovrà in ogni caso essere approvato dalla Parte Pubblica prima dell'avvio in produzione.

La Parte Pubblica si riserva il diritto di variare il Disegno della Carta nel periodo di vigenza del Contratto, fermo restando il diritto del Gestore di smaltire le Carte già prodotte.

## 4. Comunicazioni

Le comunicazioni descritte in seguito rappresentano attività gestite ed erogate da parte del Gestore che assume il ruolo di referente unico nei confronti della Parte Pubblica.

Tutte le attività e le spese connesse al servizio in oggetto, sono a carico del Gestore che è l'unico soggetto garante e responsabile della regolare esecuzione del servizio offerto.



#### **4.1. Servizio di invio di materiale informativo**

Il servizio consiste nella elaborazione, stampa, imbustamento e recapito, di una comunicazione rivolta ad una lista di destinatari individuati dalla Parte Pubblica. Tale comunicazione conterrà una lettera di presentazione del Programma ed il modulo di presentazione della domanda.

In particolare, le attività oggetto del servizio sono di seguito indicate.

#### **4.2 Attività di elaborazione, stampa e consegna**

- **COMPOSIZIONE GRAFICA**  
operazioni di composizione grafica di testi e del layout di stampa eseguita anche con il supporto di strumenti informatici.
- **NORMALIZZAZIONE DEGLI INDIRIZZI**  
verifica e correzione degli indirizzi dei destinatari contenuti nelle liste fornite relativamente a codice di avviamento postale, località e via, attuabile per tutte le località dotate di viario, ed aggiornamento dinamico delle liste di spedizione.
- **STAMPA, TRATTAMENTO E CONSEGNA**  
operazioni di stampa offset dei dati comuni delle comunicazioni, stampa laser dei dati variabili (nominativo ed indirizzo del destinatario), piegatura dei fogli a formato finito (10x21), imbustamento, confezionamento secondo le vigenti normative postali per il recapito.  
Gli stampati dovranno essere recapitati ai destinatari a mezzo posta presso gli indirizzi contenuti nelle liste precedentemente normalizzate.

#### **4.3 Servizi di corrispondenza**

Il servizio consiste nella elaborazione, stampa, imbustamento e recapito, di non più di 3 (tre) comunicazioni rivolti ai Soggetti Richiedenti o ai Titolari della Carta. Ognuna delle suddette comunicazioni avrà le seguenti caratteristiche:

- Stampa B/W; max 2 pagine
- Carta: formato A4 UM da 90 gr.;
- Busta: anonima, formato C6, su carta Ordinaria.

#### **4.4 Attività di gestione dei ritorni**

##### **GESTIONE DELLE LETTERE NON RECAPITATE**

Con riferimento a tutte le comunicazioni inviate, il Gestore sarà responsabile della raccolta delle lettere non recapitate, la verifica delle motivazioni del mancato recapito, la conservazione delle lettere e l'eventuale consegna alla Parte Pubblica su richiesta, anche per via telematica.

---

Classificazione del documento: Consip Public

## 5. Modalità di incasso dei fondi da parte del Gestore

La Parte Pubblica si impegna a mettere a disposizione i fondi necessari per lo svolgimento dei servizi finanziari di cui all'art. 3 del Contratto, su conti separati del Gestore, se richiesto dalla Parte Pubblica, (uno per il programma Carta Acquisti e uno per il programma Carta Sperimentale). Entro il primo Giorno Lavorativo successivo alla data di attivazione dei servizi di cui all'art. 5, comma 1 del Contratto e successivamente prima dell'inizio di ciascun Bimestre, la Parte Pubblica si impegna a versare acconti in misura tale da assicurare le esigenze di gestione per i due Bimestri successivi, tenuto conto dell'esborso massimo per l'effettuazione degli accrediti sulle Carte Emesse e su quelle emettibili in tale periodo.

## 6. Modalità di erogazione servizi di assistenza telefonica

### 6.1 Descrizione del Servizio

Il servizio si configura come un centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti per fornire le informazioni sul programma e sulla gestione della Carta e potrà essere erogato attraverso uno e/o fino a tre numeri telefonici. In particolare dovrà:

- essere attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette;
- essere erogato in lingua Italiana;
- essere fruibile attraverso i seguenti canali di comunicazione:
  - ✓ **Risponditore automatico (nel seguito “IVR” - Interactive Voice Response)**, che prenderà in carico le chiamate ricevute, fornendo delle indicazioni automatiche perseguibili, ad esempio, attraverso un albero di navigazione da tastiera telefonica;
  - ✓ **operatori telefonici solo per il servizio di richiesta di Blocco Carta per furto/smarrimento.**

In particolare il Gestore dovrà offrire un centro servizi che dovrà:

- accettare le chiamate sia da rete fissa che da telefono cellulare, **gratuite per il chiamante da rete fissa e da telefono cellulare** per informazioni inerenti:
  - *Modalità di funzionamento ed accesso al Programma Carta acquisti e Carta Sperimentale;*
  - *Gestione della Carta acquisti e della Carta Sperimentale;*
- accettare le chiamate sia da rete fissa che da telefono cellulare, **gratuite solo per il chiamante da rete fissa ed a pagamento per il chiamante da telefono cellulare** per la richiesta di informazioni inerenti il **Saldo Carta**; in particolare nel caso di chiamate provenienti da telefono cellulare, il chiamante dovrà essere informato che la chiamata sarà a pagamento e che tale costo sarà quello previsto dalle tariffe del contratto di telefonia del chiamante;
- **inviare SMS** verso telefoni cellulari (cfr. punto d).

Inoltre il Gestore dovrà fornire un servizio telefonico, **gratuito solo per il chiamante da rete fissa per la registrazione del numero di telefono cellulare presso il quale inviare gli SMS** inerenti ogni transazione (acquisto/accredito) e contenenti l'informazione dell'importo speso/erogato e del saldo residuo. Tale servizio è fruibile mediante un risponditore automatico (IVR) attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette.

Il centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti dovrà fornire:

---

Classificazione del documento: Consip Public

**a) Informazioni sulle modalità di funzionamento ed accesso al Programma Carta acquisti e Carta Sperimentale**

Assistenza telefonica tramite **IVR** per l'ottenimento di informazioni relative a:

- soggetti aventi diritto alla Carta;
- modalità di accesso al Programma;
- modalità di compilazione della modulistica informativa relativa al Programma;
- punti di ritiro della carta e attività correlate;
- chiarimenti in merito all'utilizzo della carta (es: tipologie di beni/servizi acquistabili con la Carta);
- modalità su come inoltrare reclami/segnalazioni/lamentele;

**b) Informazioni sulla Gestione della Carta**

Assistenza telefonica tramite **IVR**, per l'ottenimento, da parte del Titolare, di informazioni relative alla gestione della Carta. Le informazioni a titolo esemplificativo e non esaustivo riguarderanno:

- Saldo carta;
- Blocco carta per furto/smarrimento, **con reindirizzamento automatico vs l'Operatore** (cfr. successivo punto c);
- Smagnetizzazione;

**c) Assistenza telefonica tramite operatore**, gratuita per il chiamante da rete fissa e da telefono cellulare, per il **servizio di blocco Carta per furto/smarrimento**;

**d) Invio automatico di un SMS**, gratuito per l'utente ricevente, per ogni transazione (acquisto/ricarica) effettuata mediante la Carta e contenente l'informazione dell'importo speso/erogato, del saldo residuo e di ciascuna movimentazione della Carta; qualora il servizio di invio di SMS dovesse essere interrotto dal Gestore, per cause non imputabili alla Parte Pubblica, sarà cura del Gestore mettere a disposizione un **Servizio sostitutivo, gratuito per il chiamante da telefono cellulare**, per le chiamate verso il centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti, **per le informazioni sul Saldo Carta**.

Il Gestore dovrà inoltre realizzare un **servizio di personalizzazione** (quali ad esempio nominativo dell'Amministrazione che effettua l'accredito) degli **SMS**, che saranno inviati esclusivamente al numero di telefono cellulare comunicato e registrato mediante il servizio di assistenza telefonica con IVR così come precedentemente indicato.

Si precisa che le modalità di predisposizione delle attività di cui sopra, dovranno essere condivise con la Parte Pubblica.

#### **6.1.1. Servizio di Richiesta saldo residuo**

Il Gestore è tenuto a fornire, su richiesta della Parte Pubblica, un servizio gratuito da telefono cellulare, per il Titolare della Carta, che consista nell'invio di un SMS gratuito per la richiesta del Saldo residuo e ricezione di SMS gratuito contenente l'informazione richiesta, attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette; in alternativa il Gestore potrà fornire un **servizio di invio di SMS**, da attivare mediante una chiamata verso un **numero verde** gratuito da telefono cellulare per il Titolare della Carta; la risposta della chiamata al numero verde, avverrà mediante un messaggio registrato e predisposto secondo le specifiche indicate dalla Parte Pubblica.

A seguito della chiamata al numero verde, il Titolare della Carta riceverà un SMS, inerente il proprio Saldo residuo, solo sul numero di telefono cellulare preventivamente comunicato e registrato mediante il servizio di assistenza telefonica con IVR di cui al precedente paragrafo 6.1. del presente Capitolato.

Qualora il servizio di cui sopra dovesse essere interrotto dal Gestore, per cause non imputabili alla Parte pubblica, sarà cura del Gestore mettere a disposizione un Servizio sostitutivo, gratuito per il chiamante da telefono cellulare, per le chiamate verso il centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti, per le informazioni sul Saldo Carta.

Per l'invio di SMS è definito il seguente livello di servizio: il 95% degli SMS di risposta sull'interrogazione circa il Saldo carta, dovranno essere consegnati al Titolare della Carta che ne ha fatto richiesta, entro 20 (venti) minuti; la consegna dell'SMS dopo i predetti 20 minuti è considerata, anche ai fini dell'applicazione delle penali previsti nel contratto, mancata consegna.

#### **6.2 Reportistica relativa alle tipologia di chiamate ricevute e agli SMS**

Il Gestore dovrà predisporre su base giornaliera e consegnare mensilmente, entro il termine concordato tra le parti in fase di attivazione del servizio, una reportistica relativa alle tipologie di chiamate ricevute, contenente le informazioni di seguito dettagliate, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

Tipologia di chiamata:

- Informazioni sul Programma;
- Informazioni relative alla gestione della Carta;
- Saldo;

- Smagnetizzazione;
- Clonazione;
- Blocco carta per smarrimento/Furto;
- Abbandoni/riagganci;

Caratteristiche delle diverse tipologie di chiamata:

- Durata media giornaliera chiamate per tipo;
- Numero chiamate giornaliere ricevute da telefono fisso;
- Numero chiamate giornaliere ricevute da telefono cellulare;

Il Gestore dovrà inoltre predisporre e consegnare mensilmente, entro il termine concordato tra le parti in fase di attivazione del servizio, una reportistica relativa al numero degli SMS inviati per ciascuna Carta (compresi anche gli SMS di cui al paragrafo 6.1.1.).

### **6.3 Livelli di Servizio**

I Livelli di Servizio prestazionali del centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti, vengono calcolati sulla base di un tempo di osservazione pari ad un (1) mese, ossia i valori di soglia sono da intendersi calcolati su tale periodo di riferimento. La fonte dati di riferimento dovrà essere l'analisi dei log di centralino tramite script appositamente creati dal Gestore.

<b>Livello di servizio</b>	<b>Misure da rilevare</b>	<b>Note e penali</b>	<b>Valori di soglia</b>
Continuità di funzionamento (IVR)	Numero di minuti di non funzionamento o malfunzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del periodo di rilevazione.	- Vanno considerate 24hh/giorno, 7gg/settimana nel periodo di riferimento. E' escluso il tempo della manutenzione.	> 95%

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note e penali	Valori di soglia
Tempo massimo di attesa (%)	<p>Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata (intesa come risposta del sistema alla richiesta dell'utente dell'operatore) e la risposta da parte dell'operatore.</p> <p>Misura:</p> $x = \frac{A}{N} * 100$ <p>dove</p> <p>A= numero chiamate gestite entro il valore di soglia di 20 secondi.</p> <p>N= numero complessivo di chiamate registrate nel mese di riferimento.</p>	<p>- In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.</p>	<p>&gt; 90% entro i 20 secondi su base mensile</p>
Percentuale di chiamate entranti perse	<p>Numero delle chiamate pervenute al centro servizi e terminate, dopo il tempo massimo di attesa, prima di avere ottenuto una risposta.</p> $x = \frac{A}{N} * 100$ <p>dove</p> <p>A= numero chiamate gestite che non hanno ottenuto risposta.</p> <p>N= numero complessivo di chiamate registrate nel mese di riferimento.</p>	<p>- Vanno considerate tutte le chiamate entranti, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta degli operatori.</p>	<p>&lt; 10% delle chiamate entranti</p>

#### 6.4 Reportistica relativa agli indicatori dei Livelli di Servizio

Il Fornitore deve predisporre e consegnare mensilmente, entro il termine concordato tra le parti in fase di attivazione del servizio, una reportistica relativa a tutti gli indicatori dei Livelli di Servizio, descritti nei paragrafi precedenti, in cui dovranno essere inoltre presenti le informazioni di seguito

Classificazione del documento: Consip Public

dettagliate, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ✓ Distribuzione su base mensile del numero delle chiamate entranti,
- ✓ Distribuzione su base mensile del numero delle chiamate entranti che non hanno avuto una risposta da parte del sistema e/o operatore solo per il Blocco carta;
- ✓ Distribuzione su base mensile del numero delle chiamate entranti che hanno avuto una risposta da parte sistema e/o operatore solo per il Blocco carta;
- ✓ Distribuzione su base mensile del numero delle chiamate gestite entro il valore di soglia di 20 secondi.

## **7. Modalità di erogazione del servizio di Portale Telematico**

### **Descrizione del Servizio**

Il servizio di Portale Telematico è un servizio informativo per ottenere informazioni sul Programma e deve essere prontamente aggiornato dal Gestore anche su richiesta dalla Parte Pubblica e o qualora subentrino eventuali aggiornamenti normativi sul programma; in particolare il Servizio dovrà veicolare almeno le seguenti informazioni:

- informazioni relative ai soggetti aventi diritto alla Carta Acquisti e alla Carta Sperimentale;
- modalità di accesso al Programma nonché il/i numero/i telefonico/i di assistenza telefonica;
- modalità di compilazione, possibilità di scaricare in locale in formato .pdf e stampare la modulistica relativa al Programma;
- punti di ritiro della Carta e attività correlate ovvero la lista dei punti operativi con il relativo orario di apertura, provvedendo all'aggiornamento ogni qualvolta subentrino delle variazioni.
- modalità di utilizzo della Carta (es: tipologie di beni/servizi acquistabili con la Carta Acquisti);
- Saldo e lista movimenti della propria Carta (previa registrazione al portale);
- Dettaglio pratiche trasmesse al Soggetto Attuatore per data trasmissione, numero carta, codice fiscale beneficiario e codice fiscale titolare; l'accesso al portale è comunque riservato alla Parte Pubblica e al Soggetto Attuatore (previa registrazione al portale).



## 8. Modalità e Regole di Colloquio

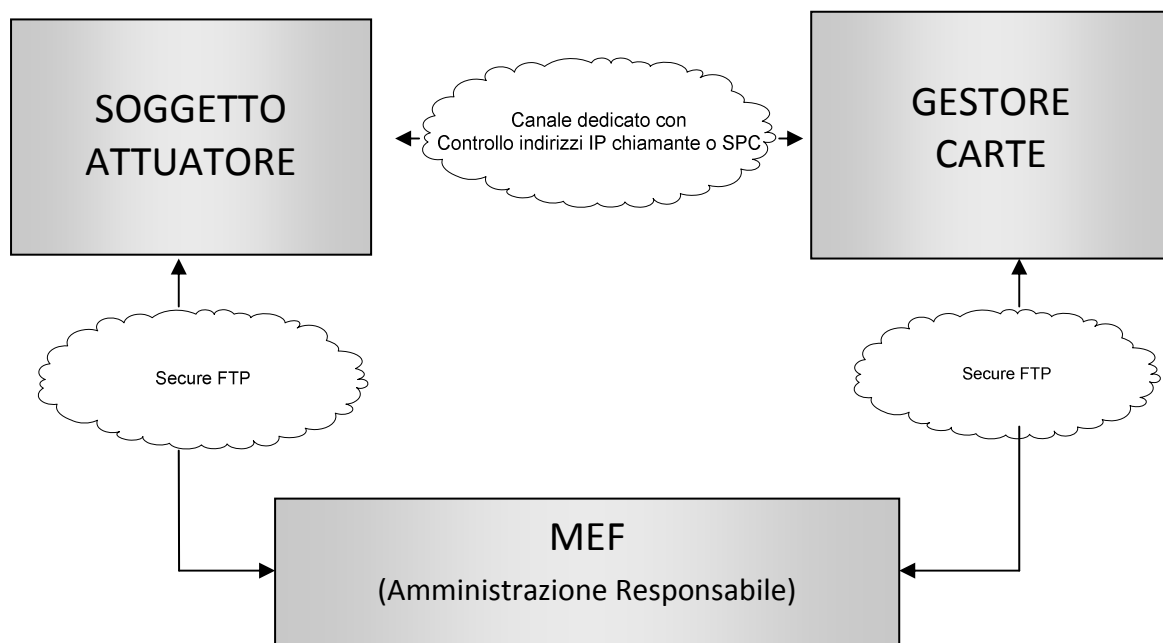
### 8.1 Il Contesto tecnologico

#### 8.1.1 La connettività

In relazione all'infrastruttura di comunicazione, la connessione e il trasferimento dei dati tra il Soggetto Attuatore e il Gestore delle carte potrà essere effettuata alternativamente:

- su un canale dedicato con un controllo degli indirizzi IP del chiamante e l'utilizzo di un protocollo che permetterà compressione in linea in trasmissione/ricezione;
- attraverso il Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC) secondo le "Regole tecniche e di sicurezza di SPC" previste all'art. 71 comma 1-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) con il quale viene definito il quadro tecnico di riferimento per lo sviluppo dei servizi SPC, le regole per il funzionamento e l'adesione ai servizi SPC

In relazione all'infrastruttura di comunicazione, la connessione e il trasferimento dei dati dal Soggetto Attuatore al Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) e dal Gestore delle carte al MEF potrà essere effettuato tramite SecureFTP.



#### 8.1.2 Modalità di comunicazione

Lo scambio dei messaggi e o dei flussi dati potrà avvenire, in alternativa:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

attraverso Web services (messaggio senza replica, messaggio/replica sincroni, messaggio/replica asincroni)

servizio SFTP (SSH File Transfer Protocol).

### 8.1.3 Sicurezza

In relazione agli aspetti legati alla sicurezza dei dati, il Gestore dovrà garantire:

l'identificazione degli enti, tramite certificato X.509;

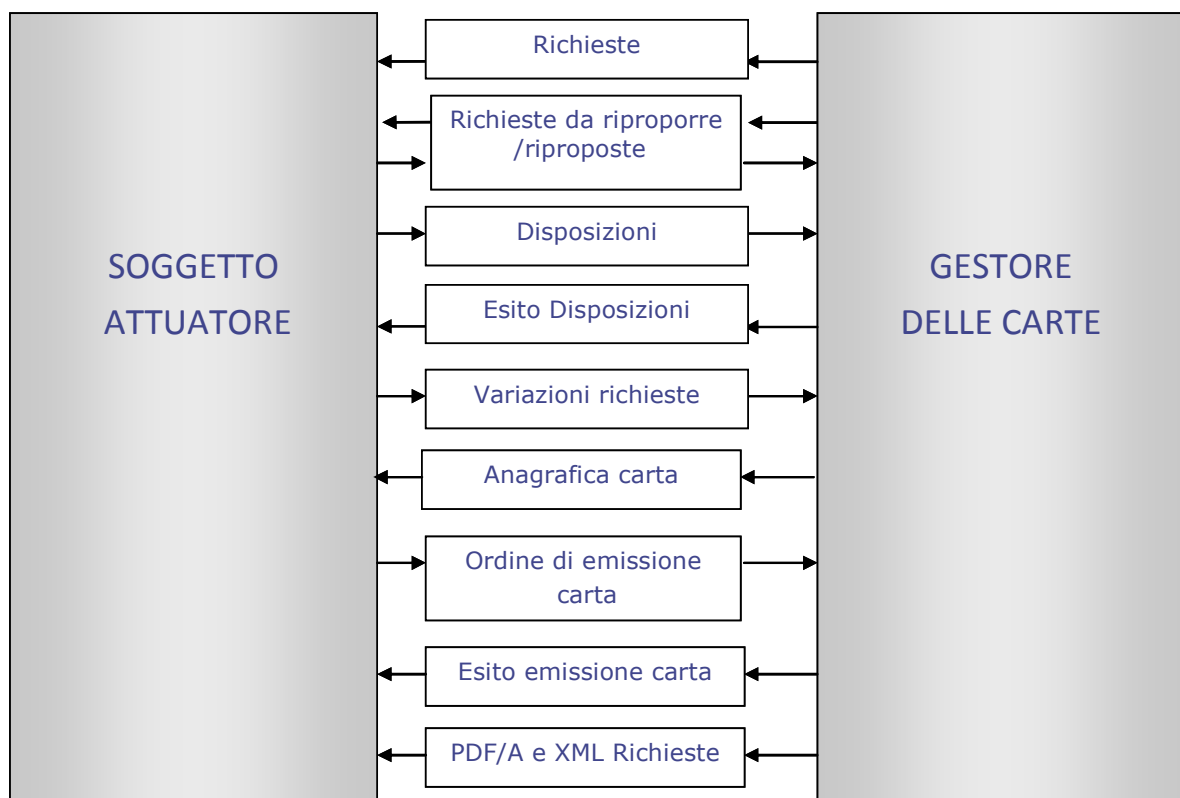
la riservatezza dei dati, tramite trasferimento su canale SSL con mutuo riconoscimento;

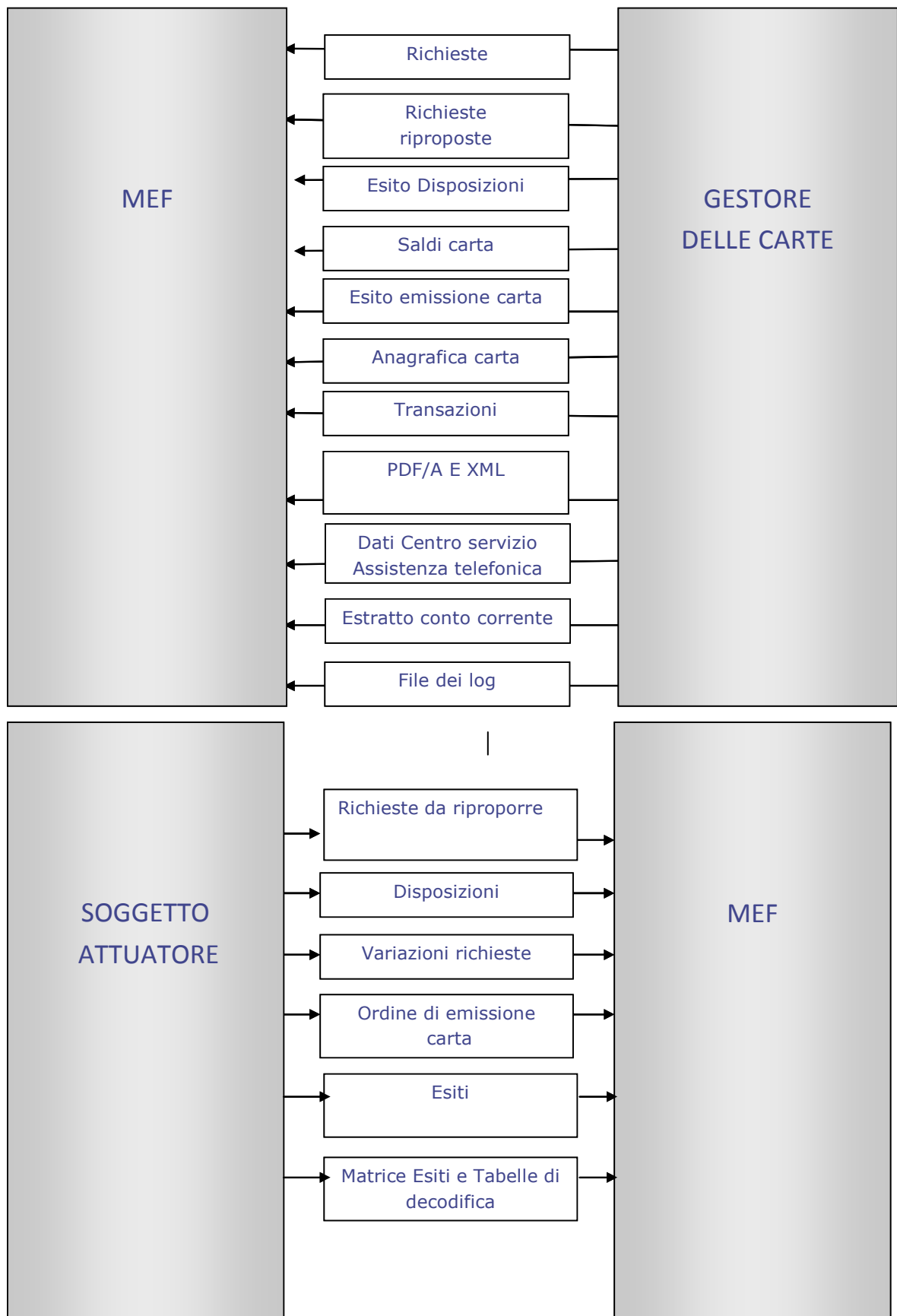
la certificazione dei flussi, tramite apposizione di firma digitale;

l'utilizzo di soluzioni MFT (Managed File Transfer) con l'obiettivo di:

- automatizzare i controlli sul trasferimento/ricezione dei flussi dati
- registrare il log di tutte le transazioni effettuate e tutti i flussi scambiati per eventuali attività di auditing della Parte Pubblica.

### 8.1.4 Gli schemi di colloquio





Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

## 8.2 I flussi dati

### 8.2.1 La descrizione dei flussi

Nella seguente tabella sono elencati e descritti sinteticamente i flussi scambiati tra il Gestore, il Soggetto Attuatore e la Parte Pubblica (MEF). Il dettaglio dei tracciati record dei file fisici relativi ai suddetti flussi, attualmente in essere, sono riportati in appendice 2 al presente capitolato. Tali tracciati e file potranno essere soggetti a modifiche qualora esse siano concordate tra il Gestore, il Soggetto Attuatore e la Parte Pubblica (MEF)

Id	Flusso	Descrizione	Mittente	Dest.	Per <sup>1</sup>
1	Richieste	Richieste di accesso al beneficio previsto per la carta acquisti. Dato acquisito dal Gestore e inviato al Soggetto Attuatore che provvede a girarlo al MEF	Gestore	Soggetto Attuatore/MEF	G
2	Richieste da riproporre (attualmente non implementato e inglobato nel flusso variazioni)	Richieste che il Soggetto Attuatore non può elaborare e restituisce al Gestore per la rettifica	Soggetto Attuatore	Gestore/MEF	R
3	Richieste riproposte (vedi sopra ID 2)	Richieste rettifiche dal Gestore e riproposte al Soggetto Attuatore	Gestore	Soggetto Attuatore/MEF	R
4	Disposizioni	Disposizioni effettuate dal Soggetto Attuatore verso i titolari delle carte: accrediti, comunicazioni, disattivazioni, addebiti, storni	Soggetto Attuatore	Gestore/MEF	G/B
5	Esito Disposizioni	Riscontro del Gestore circa le disposizioni del Soggetto Attuatore	Gestore	Soggetto Attuatore/MEF	G/B

<sup>1</sup> Periodicità dei flussi: G - Giornaliero, S - Settimanale, M - Mensile, B - Bimestrale, R - A Richiesta

Classificazione del documento: Consip Public

Id	Flusso	Descrizione	Mittente	Dest.	Per <sup>1</sup>
6	Variazione alle richieste	Variazioni alle richieste di accesso comunicate dal Soggetto Attuatore al Gestore e/o viceversa	Soggetto Attuatore	Gestore e MEF	G
7	Saldi	Saldi delle carte	Gestore	MEF	M
8	Transazioni OK	Transazioni effettuate dai titolari delle carte e andate a buon fine	Gestore	MEF	S
9	Transazioni KO	Transazioni effettuate dai titolari delle carte e non andate a buon fine	Gestore	MEF	S
10	Anagrafica della Carta	Anagrafica delle carte contenente lo stato attuale della singola carta	Gestore	MEF e Soggetto Attuatore	S
11	Dati Centro servizi di Assistenza telefonica	Numero e tipo chiamate al Centro servizi di Assistenza telefonica	Gestore	MEF	M
12	Dati Centro servizi Assistenza telefonica	Indicatori Livelli di Servizio del Centro servizi di Assistenza telefonica	Gestore	MEF	M
13	Dati Centro servizi Assistenza su Gestione Carta	Numero di SMS inviati per Carta (inclusi anche, qualora attivato il servizio, gli SMS di cui al paragrafo 5.1.1.)	Gestore	MEF	M
14	Estratto conto corrente gestore	Movimenti conto corrente c/o gestore	Gestore	MEF	M
15	Ordine di emissione carta <i>(attualmente non implementato)</i>	Ordine di emissione carta	Soggetto Attuatore	Gestore	R
16	Esito emissione carta <i>(vedi sopra ID</i>	Risposta del gestore agli ordini di emissione carta	Gestore	Soggetto Attuatore	R

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Id	Flusso	Descrizione	Mittente	Dest.	Per <sup>1</sup>
	15)				
17	File dei log	Registrazione dei log di tutte le transazioni effettuate e tutti i flussi scambiati	Gestore	MEF	S
18	Moduli richieste e variazioni	Documenti elettronici firmati digitalmente e XML	Gestore	MEF/Soggetto Attuatore	S

### 8.3 Requisiti generali per la generazione dei flussi dati

I flussi devono prevedere un record di testa e uno di coda contenenti, tra l'altro, tutte o in parte le seguenti informazioni:

- Tipologia record
- Mittente
- Destinatario
- Data creazione
- Identificativo Flusso
- Numero records
- Tipo di attività prevista (inserimento, aggiornamento)
- Id. File sostituito (in caso di aggiornamento indicare id. flusso sostituito)

I flussi devono prevedere un record di dettaglio contenente, tra l'altro, tutte o in parte le informazioni descritte nei paragrafi successivi.

- La tecnologia scelta per la realizzazione dei flussi potrà, in alternativa:
  - essere basata sullo standard XML. In particolare dovranno essere definiti con il Soggetto Attuatore e la Parte Pubblica degli "XML schema" ovvero file XSD in cui dovranno essere definite le regole alle quali dovranno obbligatoriamente sottostare i dati inviati, con l'ulteriore possibilità di effettuare sugli stessi controlli preventivi.
  - utilizzare file sequenziali o flat files. In particolare dovranno essere definite con il Soggetto Attuatore e la Parte Pubblica le regole alle quali dovranno sottostare le procedure informatiche del Gestore relative all'acquisizione delle richieste e alla trasmissione dei flussi dal/al Soggetto Attuatore.

#### *flusso n. 1 - Richieste*

---

Classificazione del documento: Consip Public

**Dati della richiesta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Campo obbligatorio se la richiesta è stata acquisita dal gestore
Soggetto Terzo	Codice identificativo di altro soggetto abilitato all'acquisizione e trasmissione delle richieste	Campo obbligatorio se la richiesta è stata acquisita dal soggetto terzo
Tipo richiesta	Tipologia della richiesta. Es. Prima richiesta, sostituzione titolare	Campo obbligatorio
Numero Protocollo della richiesta	Numero progressivo univoco della richiesta	Campo obbligatorio
Data Richiesta	Data della richiesta di accesso al beneficio (data richiesta di cui al modulo di domanda)	Campo obbligatorio

**Dati della carta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Numero carta	Numero della carta	
Data Assegnazione	Data di assegnazione della carta al titolare	
Data Attivazione	Data di attivazione della carta	Non può essere mai inferiore alla data di assegnazione e alla data di richiesta tranne nel caso di carte associate a più di un beneficiario.

**Dati del Titolare della carta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Fiscale	Codice Fiscale del titolare	Campo obbligatorio
Cognome	Cognome del titolare	Campo obbligatorio
Nome	Nome del titolare	Campo obbligatorio
Sesso	Sesso del titolare	Campo obbligatorio
Data Nascita	Data Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Luogo Nascita	Luogo Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Provincia Nascita	Provincia Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Nazionalità Nascita	Nazionalità Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Stato Civile	Stato Civile del titolare	Campo obbligatorio
Indirizzo	Indirizzo di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Comune	Comune di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Cap	Cap di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Provincia	Provincia di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Nazione	Nazione	Campo obbligatorio
Numero Cellulare	Numero Cellulare	Campo obbligatorio
Tipologia Richiedente	Tipologia Richiedente (beneficiario diretto, tutore, delegato)	Campo obbligatorio.
Tipo Documento	Tipo Documento	Campo obbligatorio
Numero Documento	Numero Documento	Campo obbligatorio
Ente	Ente	Campo obbligatorio
Data	Data	Campo obbligatorio



**Dati del Beneficiario della carta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Fiscale	Codice Fiscale del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Cognome	Cognome del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Nome	Nome del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Sesso	Sesso del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Data Nascita	Data Nascita del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Luogo Nascita	Luogo Nascita del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Provincia Nascita	Provincia Nascita del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Nazionalita' Nascita	Nazionalita' Nascita del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Stato Civile	Stato Civile del beneficiario (celibe/nubile, coniugato/a, separato/a, divorzio/a, vedovo/a)	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Indirizzo	Indirizzo di residenza del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Comune	Comune di residenza del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Cap	Cap di residenza del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Provincia	Provincia di residenza del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Nazione	Nazione	Obbligatorio se beneficiario

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
		diverso da titolare
Tipologia Beneficiario	Tipologia Beneficiario (anziano, bambini, etc.)	Obbligatorio
Flag Anno Di Imposta	Anno di imposta (primo anno di imposta antecedente, secondo anno di imposta antecedente)	Obbligatorio
Titolare Utenza Gas	Se titolare utenza (Vero/Falso)	Facoltativo
Numero Utenza Elettrica	Numero dell'utenza elettrica	Facoltativo
Kw	Numero Kw	Facoltativo
Numero Componenti Nucleo Familiare	Numero Componenti Nucleo Familiare	Facoltativo

**Dati altri soggetti presenti sulla richiesta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Fiscale	Codice fiscale di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Cognome	Cognome di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Nome	Nome di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Sesso	Sesso di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Data Nascita	Data Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
	modulo	civile beneficiario=coniugato/a
Luogo Nascita	Luogo Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Provincia Nascita	Provincia Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Nazionalità Nascita	Nazionalità Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Stato Civile	Stato Civile di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Indirizzo	Indirizzo di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Comune	Comune di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Cap	Cap di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Provincia	Provincia di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Nazione	Nazione di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Tipologia Altro Soggetto	Tipologia Altro Soggetto di altro soggetto presente sul modulo (Coniuge e Altro soggetto esercente la	Facoltativo Se Tipologia beneficiario = Anziano allora Tipologia altro soggetto = Coniuge altrimenti

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
	podestà)	Tipologia altro soggetto = Altro soggetto esercente la podestà

#### Altri dati

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice modello	Codice del Modello	Obbligatorio

### Flusso n. 2 - Richieste da riproporre

#### Dati della richiesta

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Campo obbligatorio se la richiesta è stata acquisita dal gestore
Soggetto Terzo	Codice identificativo di altro soggetto abilitato all'acquisizione e trasmissione delle richieste	Campo obbligatorio se la richiesta è stata acquisita dal soggetto terzo
Numero Protocollo della richiesta	Numero progressivo univoco della richiesta	Campo obbligatorio
Data Richiesta	Data della richiesta di accesso al beneficio (data richiesta di cui al modulo di domanda)	Campo obbligatorio

#### Dati causale

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
--------------	--------------------	---------------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Note	Descrizione motivo della riproposizione	Campo Facoltativo
Tipo anomalia	Tipologia anomalia	Campo Obbligatorio

### Flusso n. 3 - Richieste riproposte

#### Dati della richiesta

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Campo obbligatorio se la richiesta è stata acquisita dal gestore
Soggetto Terzo	Codice identificativo di altro soggetto abilitato all'acquisizione e trasmissione delle richieste	Campo obbligatorio se la richiesta è stata acquisita dal soggetto terzo
Tipo richiesta	Tipologia della richiesta. Es. Prima richiesta, sostituzione titolare	Campo obbligatorio
Numero Protocollo della richiesta	Numero progressivo univoco della richiesta	Campo obbligatorio
Data Richiesta	Data della richiesta di accesso al beneficio (data richiesta di cui al modulo di domanda)	Campo obbligatorio

#### Dati della carta

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Numero carta	Numero della carta	
Data Assegnazione	Data di assegnazione della carta al titolare	

Data Attivazione	Data di attivazione della carta	Non può essere mai inferiore alla data di assegnazione e alla data di richiesta tranne nel caso di carte associate a più di un beneficiario.
------------------	---------------------------------	--

**Dati del Titolare della carta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Fiscale	Codice Fiscale del titolare	Campo obbligatorio
Cognome	Cognome del titolare	Campo obbligatorio
Nome	Nome del titolare	Campo obbligatorio
Sesso	Sesso del titolare	Campo obbligatorio
Data Nascita	Data Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Luogo Nascita	Luogo Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Provincia Nascita	Provincia Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Nazionalità Nascita	Nazionalità Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Stato Civile	Stato Civile del titolare	Campo obbligatorio
Indirizzo	Indirizzo di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Comune	Comune di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Cap	Cap di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Provincia	Provincia di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Nazione	Nazione	Campo obbligatorio
Numero Cellulare	Numero Cellulare	Campo obbligatorio
Tipologia Richiedente	Tipologia Richiedente (beneficiario diretto, tutore, delegato)	Campo obbligatorio.

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Tipo Documento	Tipo Documento	Campo obbligatorio
Numero Documento	Numero Documento	Campo obbligatorio
Ente	Ente	Campo obbligatorio
Data	Data	Campo obbligatorio

**Dati del Beneficiario della carta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Fiscale	Codice Fiscale del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Cognome	Cognome del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Nome	Nome del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Sesso	Sesso del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Data Nascita	Data Nascita del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Luogo Nascita	Luogo Nascita del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Provincia Nascita	Provincia Nascita del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Nazionalita' Nascita	Nazionalita' Nascita del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Stato Civile	Stato Civile del beneficiario (celibe/nubile, coniugato/a, separato/a, divorzio/a, vedovo/a)	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Indirizzo	Indirizzo di residenza del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Comune	Comune di residenza del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
	beneficiario	diverso da titolare
Cap	Cap di residenza del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Provincia	Provincia di residenza del beneficiario	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Nazione	Nazione	Obbligatorio se beneficiario diverso da titolare
Tipologia Beneficiario	Tipologia Beneficiario (anziano, bambini, etc.)	Obbligatorio
Flag Anno Di Imposta	Anno di imposta (primo anno di imposta antecedente, secondo anno di imposta antecedente)	Obbligatorio
Titolare Utenza Gas	Se titolare utenza (Vero/Falso)	Facoltativo
Numero Utenza Elettrica	Numero dell'utenza elettrica	Facoltativo
Kw	Numero Kw	Facoltativo
Numero Componenti Nucleo Familiare	Numero Componenti Nucleo Familiare	Facoltativo

#### Dati altri soggetti presenti sulla richiesta

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Fiscale	Codice fiscale di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Cognome	Cognome di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Nome	Nome di altro soggetto	Obbligatorio se tipo



<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
	presente sul modulo	beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Sesso	Sesso di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Data Nascita	Data Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Luogo Nascita	Luogo Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Provincia Nascita	Provincia Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Nazionalità Nascita	Nazionalità Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Stato Civile	Stato Civile di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Indirizzo	Indirizzo di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Comune	Comune di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Cap	Cap di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Provincia	Provincia di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Nazione	Nazione di altro soggetto presente sul modulo	Obbligatorio se tipo beneficiario =anziani e stato civile beneficiario=coniugato/a
Tipologia Altro Soggetto	Tipologia Altro Soggetto di altro soggetto presente sul modulo (Coniuge e Altro soggetto esercente la podestà)	Facoltativo Se Tipologia beneficiario = Anziano allora Tipologia altro soggetto = Coniuge altrimenti Tipologia altro soggetto = Altro soggetto esercente la podestà

#### Altri dati

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice modello	Codice del Modello	Obbligatorio

#### Flusso n. 4 - Disposizioni

#### Dati della disposizione

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Campo obbligatorio
Numero Protocollo della richiesta	Numero progressivo univoco della richiesta	Campo obbligatorio
Numero Disposizione	Numero progressivo univoco della disposizione	Campo obbligatorio
Data Disposizione	Data della disposizione	Campo obbligatorio
Tipo Disposizione	Tipologia della disposizione (accredito, addebito disattivazione, comunicazione, storno)	Campo obbligatorio

Classificazione del documento: Consip Public

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
	accredito, storno addebito rinnovo, etc)	
Numero Carta	Numero della carta	Campo obbligatorio
Codice Fiscale Titolare	Codice Fiscale Titolare	Campo obbligatorio
Codice Fiscale Beneficiario	Codice Fiscale Beneficiario	Campo obbligatorio
Tipo Operazione	Tipologia della disposizione (accredito/addebito)	Campo obbligatorio se tipo disposizione=accredito, addebito, storno accredito, storno addebito
Importo Disposizione	Importo della disposizione	Campo obbligatorio
Divisa	Divisa della disposizione	Campo obbligatorio
Disattivazione Carta	Flag disattivazione carte (si/no)	Obbligatorio se data disattivazione valorizzata
Data Disattivazione Carta	Data disattivazione della carta	Facoltativo. Maggiore o uguale della data di disposizione
Conto	Conto della disposizione (fondi stato, fondo ente locale x, fondo regione y, fondo amministrazione x, etc.)	Obbligatorio. Le regole di valorizzazione del campo sono comunicate via lettera dalla Parte Pubblica
Periodo di riferimento	Bimestre di riferimento della disposizione	Obbligatorio

#### Dati di eventuali comunicazioni

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Tipo Lettera	Tipologia della Lettera (accredito, addebito, rinnovo, disattivazione per perdita requisiti, etc)	Facoltativo
Cognome	Cognome del destinatario	Obbligatorio se tipo lettera

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
	della comunicazione	valorizzato
Nome	Nome del destinatario della comunicazione	Obbligatorio se tipo lettera valorizzato
Indirizzo	Indirizzo del destinatario della comunicazione	Obbligatorio se tipo lettera valorizzato
Comune	Comune del destinatario della comunicazione	Obbligatorio se tipo lettera valorizzato
Cap	Cap del destinatario della comunicazione	Obbligatorio se tipo lettera valorizzato
Provincia	Provincia del destinatario della comunicazione	Obbligatorio se tipo lettera valorizzato
Testo Anomalie	Testo della lettera	Obbligatorio se tipo lettera valorizzato

*Flusso n. 5 - Esito delle disposizioni*

**Dati della disposizione**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Obbligatorio
Numero Disposizione	Numero progressivo univoco della disposizione	Obbligatorio
Data Disposizione	Data della disposizione	Obbligatorio

**Dati esito**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Numero carta	Numero della carta	Obbligatorio
Codice Fiscale Titolare	Codice Fiscale Titolare	Obbligatorio
Codice Fiscale Beneficiario	Codice Fiscale Beneficiario	Obbligatorio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Tipo Esito	Tipologia Esito	Obbligatorio
Data invio Comunicazione	Data invio Comunicazione	Facoltativo
Data operazione	Data dell'operazione effettuata sulla carta	Obbligatorio per le disposizioni di accredito/addebito sulla carta

*Flusso n. 6 - Variazioni alle richieste*

**Dati della richiesta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Campo obbligatorio se la richiesta è stata acquisita dal gestore
Soggetto Terzo	Codice identificativo di altro soggetto abilitato all'acquisizione e trasmissione delle richieste	Campo obbligatorio se la richiesta è stata acquisita dal soggetto terzo
Numero Protocollo della richiesta	Numero progressivo univoco della richiesta	Obbligatorio
Tipo Variazione	Tipologia della variazione (variazione dati beneficiario, dati titolare, dati altro soggetto)	Obbligatorio

**Dati della carta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Numero carta	Numero della carta	

**Dati del Titolare della carta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Fiscale	Codice Fiscale del titolare	Campo obbligatorio se tipo variazione = dati titolare

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Cognome	Cognome del titolare	Campo obbligatorio se tipo variazione = dati titolare
Nome	Nome del titolare	Campo obbligatorio se tipo variazione = dati titolare
Sesso	Sesso del titolare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Data Nascita	Data Nascita del titolare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Luogo Nascita	Luogo Nascita del titolare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Provincia Nascita	Provincia Nascita del titolare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Nazionalita' Nascita	Nazionalità Nascita del titolare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Stato Civile	Stato Civile del titolare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Indirizzo	Indirizzo di residenza del titolare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Comune	Comune di residenza del titolare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Cap	Cap di residenza del titolare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Provincia	Provincia di residenza del titolare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Nazione	Nazione	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Numero Cellulare	Numero Cellulare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Tipo Documento	Tipo Documento	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Numero Documento	Numero Documento	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Ente	Ente	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare
Data	Data	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati titolare

**Dati del Beneficiario della carta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Fiscale	Codice Fiscale del beneficiario	Campo obbligatorio se tipo variazione = dati beneficiario
Cognome	Cognome del beneficiario	Campo obbligatorio se tipo variazione = dati beneficiario
Nome	Nome del beneficiario	Campo obbligatorio se tipo variazione = dati beneficiario
Sesso	Sesso del beneficiario	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Data Nascita	Data Nascita del beneficiario	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Luogo Nascita	Luogo Nascita del beneficiario	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Provincia Nascita	Provincia Nascita del beneficiario	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Nazionalita' Nascita	Nazionalità Nascita del beneficiario	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Stato Civile	Stato Civile del beneficiario (celibe/nubile, coniugato/a, separato/a, divorzio/a, vedovo/a)	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Indirizzo	Indirizzo di residenza del beneficiario	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Comune	Comune di residenza del beneficiario	Può essere valorizzato se tipo



<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
	beneficiario	variazione = dati beneficiario
Cap	Cap di residenza del beneficiario	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Provincia	Provincia di residenza del beneficiario	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Nazione	Nazione	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Flag Anno Di Imposta	Anno di imposta (primo anno di imposta antecedente, secondo anno di imposta antecedente)	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Titolare Utenza Gas	Se titolare utenza (Vero/Falso)	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Numero Utenza Elettrica	Numero dell'utenza elettrica	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Kw	Numero Kw	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Numero Componenti Nucleo Familiare	Numero Componenti Nucleo Familiare	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario

#### Dati altri soggetti presenti sulla richiesta

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Fiscale	Codice fiscale di altro soggetto presente sul modulo	Campo obbligatorio se tipo variazione = dati altro soggetto
Cognome	Cognome di altro soggetto presente sul modulo	Campo obbligatorio se tipo variazione = dati altro soggetto
Nome	Nome di altro soggetto presente sul modulo	Campo obbligatorio se tipo variazione = dati altro

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
		soggetto
Sesso	Sesso di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Data Nascita	Data Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Luogo Nascita	Luogo Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Provincia Nascita	Provincia Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Nazionalita' Nascita	Nazionalità Nascita di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Stato Civile	Stato Civile di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Indirizzo	Indirizzo di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Comune	Comune di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Cap	Cap di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Provincia	Provincia di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Nazione	Nazione di altro soggetto presente sul modulo	Può essere valorizzato se tipo variazione = dati beneficiario
Tipologia Altro Soggetto	Tipologia Altro Soggetto di altro soggetto presente sul modulo (Coniuge e Altro soggetto esercente la podestà)	Campo obbligatorio se tipo variazione = dati altro soggetto
<b>Altri dati</b>		

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice modello	Codice del Modello	Obbligatorio

### Flusso n. 7 - Saldi delle carte

#### Dati Carta

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Obbligatorio
Numero Carta	Numero della carta	Obbligatorio
Codice Fiscale Titolare	Codice Fiscale Titolare	Obbligatorio

#### Dati Saldo

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Data Saldo	Data del saldo	Obbligatorio
Importo Saldo	Importo del saldo	Obbligatorio
Divisa	Divisa del saldo	Obbligatorio
Segno	Segno del saldo	Obbligatorio. Sempre maggiore o uguale a 0

### Flusso n. 8 - Transazioni OK (a buon fine)

#### Dati Carta

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Obbligatorio
Numero Carta	Numero della carta	Obbligatorio
Codice Fiscale Titolare	Codice Fiscale Titolare	Obbligatorio
Circuito	Circuito	Obbligatorio
Tipo Carta	Tipo Carta	Obbligatorio
Descrizione Tipo Carta	Descrizione Tipo Carta	Obbligatorio

#### Dati Transazione

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Numero progressivo transazione	Numero univoco delle transazione	Obbligatorio
Numero disposizione	Numero della disposizione del Soggetto Attuatore	Obbligatorio nel caso di transazioni relative a disposizioni del Soggetto Attuatore
Data elaborazione del movimento	Data elaborazione del movimento	Obbligatorio
Data della Transazione	Data della Transazione	Obbligatorio
Data e ora della Transazione	Data e ora della Transazione	Obbligatorio
Descrizione Movimento	Descrizione Movimento	Obbligatorio
Tipo Operazione	Tipo Operazione	Obbligatorio
Causale	Causale del movimento	Obbligatorio
Divisa	Divisa	Obbligatorio
Importo transazione	Importo transazione	Obbligatorio
Codice Merchant Category Code (Mcc)	Codice merceologico	Obbligatorio
Codice Terminale	Codice Terminale	Obbligatorio
Codice Esercente	Codice Esercente	Obbligatorio
Descrizione Esercente	Descrizione Esercente	Obbligatorio
Codice Provincia	Codice Provincia Esercente	Obbligatorio
Codice Nazione	Codice Nazione Esercente	Obbligatorio

#### Flusso n. 9 - Transazioni KO (non a buon fine)

##### Dati Carta

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Obbligatorio
Numero Carta	Numero della carta	Obbligatorio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Codice Fiscale Titolare	Codice Fiscale Titolare	Obbligatorio
-------------------------	-------------------------	--------------

#### Dati Transazione

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Numero progressivo transazione	Numero univoco delle transazione	Obbligatorio
Data elaborazione del movimento	Data elaborazione del movimento	Obbligatorio
Data della Transazione	Data della Transazione	Obbligatorio
Data e ora della Transazione	Data e ora della Transazione	Obbligatorio
Descrizione Movimento	Descrizione Movimento	Obbligatorio
Causale KO	Causale KO (disponibilità non sufficiente, problemi di trasmissione etc.)	Obbligatorio
Codice Merchant Category Code (Mcc)	Codice merceologico	Obbligatorio
Codice Terminale	Codice Terminale	Obbligatorio
Codice Esercente	Codice Esercente	Obbligatorio
Descrizione Esercente	Descrizione Esercente	Obbligatorio
Codice Provincia	Codice Provincia Esercente	Obbligatorio
Codice Nazione	Codice Nazione Esercente	Obbligatorio

#### Flusso n. 10 - Anagrafica delle carte

#### Dati Carta

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Obbligatorio
Numero Carta	Numero della carta	Obbligatorio
Codice Fiscale Titolare	Codice Fiscale Titolare	Obbligatorio
Circuito	Circuito	Obbligatorio
Tipo Carta	Tipo Carta	Obbligatorio
Descrizione Tipo Carta	Descrizione Tipo Carta	Obbligatorio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

**Stato Carta**

<i><b>Campo</b></i>	<i><b>Descrizione</b></i>	<i><b>Regole</b></i>
Stato della Carta	Stato della carta (esempio Emessa, bloccata, estinta, disattivata etc.)	Obbligatorio
Data Stato Carta	Data Stato Carta	Obbligatorio

**Eventi Carta**

<i><b>Campo</b></i>	<i><b>Descrizione</b></i>	<i><b>Regole</b></i>
Data Richiesta	Data Richiesta	Facoltativo
Data Assegnazione	Data Assegnazione	Facoltativo
Data Attivazione	Data Attivazione	Facoltativo
Data Estinzione	Data Estinzione	Facoltativo
Data Scadenza	Data Scadenza	Facoltativo
Data Blocco	Data Blocco	Facoltativo
Data Sblocco	Data Sblocco	Facoltativo
Flag Rinnovo	Flag Rinnovo	Facoltativo
Flag Spedizione	Flag Spedizione	Facoltativo
Numero Vecchia Carta	Numero Vecchia Carta	Facoltativo

**Flusso n.11 - Dati Centro Servizi Assistenza telefonica**
**Dati Gestore**

<i><b>Campo</b></i>	<i><b>Descrizione</b></i>	<i><b>Regole</b></i>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Obbligatorio

**Dati chiamate**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Periodo di riferimento	Periodo di riferimento	Obbligatorio
Numero di minuti di non funzionamento	Numero di minuti di non funzionamento o malfunzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del periodo di rilevazione.	Obbligatorio
Numero delle chiamate gestite entro il valore di soglia di 20 secondi.	Numero delle chiamate gestite entro il valore di soglia di 20 secondi.	Obbligatorio
Numero complessivo di chiamate registrate nel mese di riferimento.	Numero complessivo di chiamate registrate nel mese di riferimento.	Obbligatorio
Numero delle chiamate gestite che non hanno ottenuto risposta.	Numero delle chiamate gestite che non hanno ottenuto risposta.	Obbligatorio

#### Flusso n. 12 - Tipologia di Chiamate

##### Dati chiamate

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Periodo di riferimento	Periodo di riferimento	Obbligatorio
Data elaborazione	Data elaborazione	Obbligatorio
Tipologia della chiamata	Tipologia della chiamata	Obbligatorio
Caratteristiche delle diverse tipologie di chiamata	durata media della chiamata	Obbligatorio
Caratteristiche delle diverse tipologie di chiamata	Numero delle chiamate giornaliere ricevute da telefono fisso.	Obbligatorio
Caratteristiche delle diverse tipologie di chiamata	Numero delle chiamate giornaliere ricevute da telefono cellulare a pagamento.	Obbligatorio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Caratteristiche delle diverse tipologie di chiamata	Numero delle chiamate giornaliere ricevute da telefono cellulare gratuite.	Obbligatorio

*Flusso n. 13 - Invio SMS*

<b>Dati SMS</b>
-----------------

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Periodo di riferimento	Periodo di riferimento	Obbligatorio
Numero Carta	Numero Carta	Obbligatorio
Numero SMS	Numero SMS inviati per Carta	Obbligatorio

*Flusso n. 14 - Estratto conto corrente gestore*

<b>Dati Conto Corrente</b>
----------------------------

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Identificativo Gestore	Codice identificativo del gestore delle carte	Obbligatorio
Codice IBAN	Codice IBAN del conto corrente del MEF c/o Gestore	Obbligatorio

<b>Dati Estratto Conto</b>
----------------------------

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Data estratto conto	Data estratto conto	Obbligatorio
Data Inizio operazioni	Data Inizio operazioni	Obbligatorio
Data Fine operazioni	Data Fine operazioni	Obbligatorio

<b>Dati Movimentazioni</b>
----------------------------

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
--------------	--------------------	---------------



<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Numero Movimento	Numero Movimento	Obbligatorio
Data Movimento	Data Movimento	Obbligatorio
Data Valuta	Data Valuta	Obbligatorio
Data Disposizione	Data Disposizione del Soggetto Attuatore (per riconciliare le disposizioni con i prelevamenti del Gestore)	Obbligatorio se il movimento è relativo ad un prelevamento di fondi da parte del Gestore per eseguire le disposizioni del Soggetto Attuatore
Descrizione Movimento	Descrizione Movimento	Obbligatorio
Causale Movimento	Causale Movimento	Obbligatorio
Divisa	Divisa	Obbligatorio
Importo Movimento	Importo Movimento	Obbligatorio
Segno Movimento	Segno Movimento	Obbligatorio

#### Flusso n. 15 - Ordine di emissione carta

##### Dati della richiesta

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Soggetto Terzo	Codice identificativo di altro soggetto abilitato all'acquisizione e trasmissione delle richieste	
Tipo richiesta	Tipologia della richiesta. Es. Prima richiesta, sostituzione titolare	
Numero Protocollo della richiesta	Numero progressivo univoco della richiesta	
Data Richiesta	Data della richiesta di accesso al beneficio (data richiesta di cui al modulo di domanda)	

##### Dati del Titolare della carta

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Codice Fiscale	Codice Fiscale del titolare	Campo obbligatorio
Cognome	Cognome del titolare	Campo obbligatorio
Nome	Nome del titolare	Campo obbligatorio
Sesso	Sesso del titolare	Campo obbligatorio
Data Nascita	Data Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Luogo Nascita	Luogo Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Provincia Nascita	Provincia Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Nazionalità Nascita	Nazionalità Nascita del titolare	Campo obbligatorio
Stato Civile	Stato Civile del titolare	Campo obbligatorio
Indirizzo	Indirizzo di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Comune	Comune di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Cap	Cap di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Provincia	Provincia di residenza del titolare	Campo obbligatorio
Nazione	Nazione	Campo obbligatorio
Numero Cellulare	Numero Cellulare	Campo obbligatorio
Tipologia Richiedente	Tipologia Richiedente (beneficiario diretto, tutore, delegato)	Campo obbligatorio.
Tipo Documento	Tipo Documento	Campo obbligatorio
Numero Documento	Numero Documento	Campo obbligatorio
Ente	Ente	Campo obbligatorio
Data	Data	Campo obbligatorio

**Flusso n. 16 - Esito - Ordine di emissione carta**

**Dati richiesta**

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
Numero Protocollo della	Numero progressivo univoco	Campo obbligatorio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l'individuazione del Gestore del Servizio Integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Sperimentale e dei relativi rapporti amministrativi

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Regole</b>
richiesta	della richiesta	
Codice Fiscale Titolare	Codice Fiscale del titolare	Campo obbligatorio

#### **Dati della carta**

Numero carta	Numero della carta	Campo obbligatorio
Data Assegnazione	Data Assegnazione	Campo obbligatorio
Data Attivazione	Data Attivazione	Campo obbligatorio

#### **Flusso n. 17 - File dei log**

Attraverso la soluzione MFT (Managed File Transfer) utilizzata dal Gestore dovranno essere prodotti stampe periodiche relative ai log registrati di tutte le transazioni effettuate e tutti i flussi scambiati per eventuali attività di auditing della Parte Pubblica.

#### **8.4 Conservazione Sostitutiva per la documentazione “Carta Acquisti”**

Al fine di attuare procedure operative per la Conservazione Sostitutiva e la successiva eventuale esibizione dei documenti rilevanti ai fini contabili e legali riguardanti domande e variazioni per la concessione del beneficio Carta Acquisti, ordinaria e sperimentale, sia il Soggetto Attuatore che il Gestore, invieranno alla Parte Pubblica flussi informatici relativi alle suddette documentazioni. La Parte Pubblica attua a norma di legge, il processo di conservazione, dei documenti firmati digitalmente mediante memorizzazione su supporti ottici che termina con l'apposizione sull'insieme dei documenti, del riferimento temporale e della firma digitale da parte del **Responsabile della Conservazione** attestando il corretto svolgimento del processo.

I flussi informativi verso la Parte Pubblica riguardano:

Domande di Carta Acquisti acquisite dal Gestore: la Conservazione ha per oggetto i documenti lavorati dal Gestore ed inviati alla Parte Pubblica in formato PDF/A. Il Gestore si dovrà occupare dell'invio dei singoli documenti firmati al Sistema di Conservazione tramite cartella FTP.

Richieste di Variazione di Carta Acquisti gestite dal Soggetto Attuatore: la Conservazione ha per oggetto i documenti lavorati dal Soggetto Attuatore ed inviati alla Parte pubblica in formato PDF/A. Il Soggetto Attuatore si occuperà dell'invio dei singoli documenti firmati al Sistema di

Conservazione tramite cartella FTP.

Le domande di Carta Acquisti gestite dal Gestore e le richieste di variazione gestite dal Soggetto Attuatore dovranno essere documenti in cui saranno contenute come pagine le scansioni di tutti i documenti (domanda e allegati) necessari per la domanda o la variazione di Carta Acquisti.

Ciascun documento trattato dovrà essere accompagnato da un set di metadati che permetteranno la lavorazione e la ricerca dello stesso. Ad ogni documento quindi dovrà essere associato un file XML contenente i seguenti metadati:

- **Identificativo univoco:** sarà definito dal Gestore e dal Soggetto Attuatore e non ammetterà duplicati. Servirà come chiave per lo scambio di informazioni tra i due sistemi e per la corrispondenza tra il documento ed i metadati;
- **Criteri di ricerca:** le informazioni che dovranno essere disponibili per le future ricerche dei documenti sono:
  - Protocollo del Gestore e del Soggetto Attuatore;
  - Data della richiesta di Carta Acquisti;
  - Codice fiscale del beneficiario;
  - Codice fiscale del titolare della carta;
- **Data di invio:** la data dell'invio del documento ad SCS da parte del Gestore e del Soggetto Attuatore.

Tutti i documenti inviati alla Parte Pubblica dovranno essere firmati digitalmente (ad esclusione dei file dei metadati) oppure contenuti in un lotto. La firma applicata ai documenti sarà nel formato Adobe e il Sistema di Conservazione verificherà la correttezza della firma, mentre non verrà controllata la CRL per il certificato del firmatario.

L'invio dei documenti al Sistema di Conservazione sarà giornaliero e sarà caratterizzato da lotti di documenti di dimensione condivisa tra Il Gestore e la Parte Pubblica; dovrà essere creato dal Gestore un folder per ogni giorno di invio che conterrà i relativi documenti.

Il canale di comunicazione è un sito FTP pubblico messo a disposizione dal MEF. Il MEF tuttavia si riserva di utilizzare, qualora lo si ritenga opportuno, come metodo di trasferimento quello tramite porta di dominio.

### ***8.5 I controlli sulle richieste di accesso al beneficio***

Per le richieste di accesso al beneficio presentate presso lo sportello, il Gestore deve digitalizzare tutti i dati presenti nei moduli di richiesta e trasmetterli al Soggetto Attuatore. In particolare, deve essere controllato che:

- lo stesso beneficiario non può essere presente in più di una carta Emessa,

---

Classificazione del documento: Consip Public

- se il beneficiario è coniugato devono essere obbligatoriamente indicati i dati del coniuge

Il Gestore deve assegnare ad ogni singola richiesta un numero di protocollo univoco

Il Soggetto Attuatore deve assegnare ad ogni singola disposizione un numero progressivo univoco.

## 9. Il Responsabile del Servizio

il Gestore nomina un Responsabile del servizio comunicando il nominativo e i relativi recapiti telefonici e di posta elettronica alla Parte Pubblica entro 10 (dieci) giorni solari dalla sottoscrizione del Contratto che sarà responsabile delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto del Contratto.

Il Responsabile del Servizio dovrà avere almeno n. 10 (dieci) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste e dovrà monitorare l'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del Contratto ed essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Il Responsabile del Servizio dovrà risultare di gradimento della Parte Pubblica, alla quale dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati e il curriculum; la Parte Pubblica, previa motivazione scritta, si riserva la facoltà di chiedere al Gestore l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio e la presentazione del relativo curriculum.