



Consip S.p.A.

“Servizio di gestione di mancati recapiti TS/CNS”

CAPITOLATO TECNICO

Servizio di gestione di mancati recapiti TS/CNS



INDICE

1	PREMESSA	4
1.1	Definizioni.....	4
1.2	Contesto di riferimento	4
2	OGGETTO.....	5
2.1	Descrizione del servizio	5
2.1.1	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
3	GESTIONE DEL SERVIZIO	9
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	9
3.2	Adempimenti per la Sicurezza.....	9
3.3	Modalità di comunicazione	9
3.4	Luogo di svolgimento	10
3.5	Lingua	10
3.6	Riservatezza.....	10
4	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	11
5	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE	12
6	ALLEGATI	13
6.1	Specifiche per la registrazione su supporto ottico	13
6.1.1	LETTURA BARCODE	13
6.1.2	LETTURA DATAMATRIX	13
6.1.3	RICONOSCIMENTO DELLE BIFFATURE.....	13
6.1.4	CONSEGNA DEI SUPPORTI OTTICI.....	14
6.2	Etichette scatole riconsegnate	16
6.3	Etichetta del supporto ottico	16



Consip S.p.A.

“Servizio di gestione di mancati recapiti TS/CNS”

6.4	Ricevuta ritiro materiale.....	17
6.5	Ricevuta consegna materiale	18
6.6	Ricevuta consegna supporti ottici	18



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

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

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovranno conformarsi il servizio;
- TS: Tessera Sanitaria;
- CNS: Cartella Nazionale dei Servizi;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nell'ambito del progetto Tessera Sanitaria, è prevista la gestione dei mancati recapiti, relativi alle spedizioni delle tessere sanitarie, di seguito denominata TS ed alla carta nazionale dei servizi, di seguito denominata TS/CNS.

Il Piano Tecnico con l'Agenzia delle Entrate relativo all'esercizio del 2016/2017 prevede la produzione delle Carte Nazionali dei Servizi con funzione Tessera Sanitaria (TS-CNS) per tutte le Regioni/Province autonome in occasione della sostituzione delle TS in scadenza come stabilito dal comma 15 dell'articolo 11 del decreto legge 78/2010, oltre alla ordinaria emissione delle TS-CNS delle quali venga richiesto un duplicato per furto, smarrimento o malfunzionamento.

In tale ambito è prevista la gestione dei mancati recapiti, relativi alle spedizioni delle TS/CNS.

Viene inoltre compresa nel processo di gestione dei mancati recapiti il trattamento delle spedizioni di tesserini di codici fiscali che l'Agenzia delle entrate effettua per i soggetti non aventi diritto alla assistenza sanitaria nazionale.

Capitolato tecnico



2 OGGETTO

2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina il servizio di gestione di mancati recapiti della TS/Tesserini CF/CNS per **36 (trentasei) mesi** da erogarsi in favore della SOGEI, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle Condizioni Contrattuali e dalle Condizioni Particolari di RdO.

In particolare il servizio consiste nelle seguenti attività:

- A **ritiro dei documenti** non recapitati presso la sede della SOGEI;
- B **normalizzazione e preparazione** dei documenti per le successive elaborazioni;
- C **rilevazione automatica** dei barcodes o di datamatrix e delle biffature (OMR);
- D **predisposizione e rilascio di report** relativi alle elaborazioni effettuate su supporti ottici;
- E **riconsegna** della documentazione
- F **riciclo di lavorazione.**

2.1.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato secondo le seguenti modalità:

- A **ritiro dei documenti** - il ritiro dei materiali (in scatole contenenti circa 650 buste raggruppate in bancali da 28 scatole) dovrà essere effettuato con la cadenza al massimo mensile, presso la sede della SOGEI previ accordi con il referente SOGEI.
L'accesso ai locali della SOGEI sarà autorizzato previo invio all'indirizzo di posta elettronica gestioneservizi ausiliari@SOGEI.it delle seguenti informazioni:
 - nominativo del personale preposto al ritiro,
 - indicazione del giorno del ritiro,
 - targa del mezzo.

Il carico e lo scarico del mezzo di trasporto sarà effettuato con il supporto di SOGEI.

Durante la fase di ritiro, dovrà avvenire la registrazione della presa in carico, con rilascio di una ricevuta dell'avvenuto ritiro del materiale (la ricevuta deve riportare, tra l'altro, la data del ritiro, il numero di scatole ritirate).

- B **normalizzazione e preparazione** - la normalizzazione del materiale ritirato, consiste nella separazione delle buste relative alla TS/CNS da altre eventuali tipologie presenti nel lotto,



che non andranno lavorate ma riconsegnate a SOGEI in scatole separate da quelle lavorate, a cura e spese della Società.

La preparazione del materiale ritirato, consiste nel liberare le buste da qualunque elemento possa rappresentare un ostacolo e controllare visivamente che la busta sia completa di tutti i suoi elementi, estrapolando eventuali anomalie.

- C **rilevazione automatica** - la rilevazione del barcode o del datamatrix dovrà essere effettuata mantenendo il plico allo stato originale, quindi attraverso il cellofan trasparente della finestra della busta. L

La rilevazione della biffattura relativa alla motivazione della mancata consegna dovrà essere rilevata in maniera automatica.

La motivazione dovrà essere decodificata attraverso il criterio riportato nella seguente tabella:

ESITO	MOTIVAZIONE
0	Nessuna casella barrata
1	Rifiutato
2	Indirizzo Insufficiente
3	Indirizzo Inesatto
4	Indirizzo Inesistente
5	Destinatario Irreperibile
6	Destinatario Sconosciuto
7	Destinatario Deceduto
8	Destinatario trasferito
9	Sono state barrate più caselle

- D **predisposizione e rilascio di report** - gli esiti delle elaborazioni dovranno essere riportati su tabelle in formato excel e file di testo come meglio descritto al successivo paragrafo 7.

La consegna degli output dovrà avvenire a cadenza almeno mensile, a meno di specifiche indicazioni da parte del referente SOGEI, tramite corriere o, preferibilmente, contestualmente alla riconsegna del materiale lavorato.

- E **riconsegna** - il materiale lavorato dovrà essere riconsegnato a SOGEI suddiviso nel seguente modo:

– Tessere Sanitarie/Tesserini CF /CNS lavorate;



- altro materiale, Tessere Sanitarie/Tesserini CF /CNS non leggibili per anomalie.

La riconsegna dovrà avvenire entro un mese dalla data di prelevamento, a meno di specifiche indicazioni da parte Sogei, utilizzando le stesse scatole prelevate da SOGEI o scatole analoghe aventi le stesse dimensioni di quelle prelevate (con contenuto diverso diviso per tipo di “biffatura” e/o di scarto), sulle quali dovrà essere apposta un’etichetta autoadesiva di dimensioni idonee per riportare le seguenti informazioni:

- data del ritiro;
- data della riconsegna;
- numero della scatola univoco e progressivo;
- numero di buste lavorate in essa contenute;
- numero del supporto ottico in cui sono registrati gli esiti della lavorazione delle buste contenute nella scatola,

e dovrà essere accompagnata dalla documentazione di avvenuta lavorazione (su foglio A4) riportante:

- data della riconsegna;
- dettaglio delle scatole riconsegnate con il numero di buste lavorate in esse contenute;
- dettaglio dei numeri delle scatole contenenti gli scarti di lavorazione.

Le buste non lavorabili dovranno essere riconsegnate in una scatola separata anch’essa numerata ed avente le medesime caratteristiche descritte in precedenza.

SOGEI, previa verifica e approvazione, rilascerà una nota/ricevuta di avvenuta restituzione del materiale e consegna della documentazione.

Contestualmente alla riconsegna del materiale dovranno essere riconsegnati anche gli eventuali bancali vuoti con cui è stato effettuato il ritiro.

In allegato, al successivo paragrafo 7, sono riportati i fac-simile di:

- etichette da apporre alle scatole;
- etichette da apporre ai supporti ottici;
- ricevuta del ritiro del materiale;
- ricevuta della riconsegna del materiale;
- ricevuta della riconsegna del supporto ottico.



Consip S.p.A.

“Servizio di gestione di mancati recapiti TS/CNS”

- F **Riciclo di lavorazione** – qualora vengano rilevati dati non corretti o errori di acquisizione, a fronte delle verifiche effettuate, o dei supporti ottici non leggibili, la società avrà **10 (dieci) giorni** solari per riconsegnare i dati corretti compreso l'eventuale riciclo di elaborazione.



3 GESTIONE DEL SERVIZIO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, fino al termine del periodo di manutenzione indicato al precedente paragrafo 2 e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a Sogei, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà cura del responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività del servizio di manutenzione, il responsabile contrattuale dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

3.2 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

3.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società comunicherà a Sogei, entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare la Società dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.



Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

3.4 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il prelevamento e la riconsegna della fornitura dovrà avvenire presso la sede Sogei di via Mario Carucci n. 99. La lavorazione dovrà avvenire presso la sede della società.

3.5 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana.

3.6 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

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

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



4 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

La SOGEI si riserva di effettuare dei controlli a campione (entro 15 giorni dalla riconsegna del materiale), per verificare la corrispondenza tra quanto indicato nella documentazione restituita a fine lavorazione e quanto presente sulle buste consegnate per la lavorazione stessa.

L'applicazione delle penali è subordinata al mancato rispetto delle seguenti condizioni:

- ritardo nella consegna del supporto ottico riportante i mancati recapiti lavorati, anche in relazione ad eventuali ricicli di supporti non leggibili o contenenti dati inesatti;
- ritardo nella consegna dei lotti lavorati - contestuale alla consegna dei relativi supporti ottici.

La SOGEI applicherà alla Società le penali di seguito indicate fino alla concorrenza del 10% dell'importo massimo contrattuale previsto, oltre il quale si riserva di risolvere di diritto il contratto fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di consegna dei mancati recapiti lavorati e in caso di mancata consegna del rapporto e dei supporti ottici, la SOGEI applicherà una penale pari all'uno per mille dell'importo determinato sulla base del quantitativo della partita di mancati recapiti corrispondente e del prezzo unitario della lavorazione delle buste.

La SOGEI applicherà la penale dell'uno per mille del corrispettivo complessivo per ogni giorno solare:

- di ritardo nelle comunicazioni previste nella fase di avvio del contratto;
- di mancato rispetto del termine previsto per la correzione e normalizzazione dei dati risultati non idonei o dei supporti ottici illeggibili di cui al paragrafo 2.1.1.

Ove i ritardi previsti superino, anche in un solo caso, i 10 giorni solari, la Sogei avrà diritto il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.



5 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

La Società, unitamente alla consuntivazione del materiale lavorato, dovrà fornire una distinta contenente l'elenco di dettaglio di:

- a) scatole con il relativo quantitativo di buste contenute (lavorate),
- b) scatole contenenti scarti,
- c) scatole contenenti buste non leggibili
- d) totale delle buste lavorate.

SOGEI, per ciascun lotto di fornitura, verificherà a campione le buste lavorate e redigerà la dichiarazione di conformità. Inoltre, sarà cura di SOGEI, la redazione (mensile) del verbale delle attività effettivamente svolte dalla Società contenente il dettaglio delle buste lavorate suddiviso per tipologia (TS, CNS e CF) e lotto. La Società potrà emettere fattura solo successivamente alla predisposizione di tale verbale che dovrà essere allegato alla fattura.

Al fine di consentire la verifica delle attività svolte, la Società dovrà fornire, secondo le tempistiche indicate dalla SOGEI la seguente documentazione:

- la ricevuta di avvenuto ritiro dei materiali, contenente il numero di scatole, e la data di ritiro;
- la ricevuta di riconsegna del materiale restituito a SOGEI a fine lavorazione (riepilogo generale con il numero di scatole restituite, la distinta del numero di pezzi contenuti in ciascuna scatola e la loro tipologia);
- la ricevuta di consegna dei supporti ottici, con la relativa data di consegna, il numero del supporto e l'indicazione delle scatole contenenti i documenti lavorati.



6 ALLEGATI

6.1 SPECIFICHE PER LA REGISTRAZIONE SU SUPPORTO OTTICO

6.1.1 LETTURA BARCODE

La lettura del barcode (code_39), che si trova all'interno della finestra della busta, dovrà essere effettuata con tecnologia BCR che riconosca codici a barre lineari, decodificandoli in testo elaborabile. Tale acquisizione dovrà tener conto della presenza di spessori eterogenei e del cellofan trasparente della finestra, mantenendo inalterato il plico.

6.1.2 LETTURA DATAMATRIX

In alternativa del barcode le buste riporteranno un datamatrix, contenente il codice 2DCOMM, con correzione di errore ECC 200 (Reed-Solomon), di forma rettangolare (16 x 48 celle) con Polarità Black On White con capacità di trasporto 98 numerico, 72 alfanumerico, 47 8 bit ASCII.

6.1.3 RICONOSCIMENTO DELLE BIFFATURE

Al momento dell'acquisizione dell'informazione del mancato recapito, gli addetti delle poste barrano una delle caselle che si trovano nella parte sinistra della busta, per indicare la motivazione di mancato recapito. Di seguito le due versioni di busta utilizzate.

Tale informazione dovrà essere rilevata automaticamente utilizzando una tecnologia OMR che verifichi se le caselle di marcatura sono vuote, segnate o piene, convertendo queste informazioni in dati, secondo quanto riportato nella tabella di cui al precedente paragrafo 2.1.1.

The image shows a postal envelope with a return address and a barcode. The return address is: **Sogei** (Società del Ministero dell'economia e delle finanze, Rif. Agenzia delle entrate), Posteitaliane. Below the address, there is a section for marking reasons for non-delivery, with checkboxes for 'Indirizzo è inesistente' and 'Indirizzo è insufficiente'. To the right of the address, there is a barcode and the number 1713023. The envelope is marked with a large 'Sogei' watermark.



Consip S.p.A.

“Servizio di gestione di mancati recapiti TS/CNS”

6.1.4 CONSEGNA DEI SUPPORTI OTTICI

I supporti ottici saranno consegnati all'Unità Organizzativa ITS-SEA, contestualmente alla riconsegna del materiale lavorato o potranno essere inviati tramite corriere.

Ogni file riporterà sia i dati relativi alle TS che alle CNS.

Il file in formato testo dovrà contenere tre tipi di record come di seguito dettagliati:

Mancati recapiti TS/CNS – Record di testa

Progressivo campo	Lunghezza	Descrizione del campo	Input / output	Tipologia
1.	1	Tipo record (valore 0)	I	N
2.	1	Filler (valorizzato blank)	I	AN
3.	8	Data creazione (formato aaaammgg)	I	N
5.	1	Filler (valorizzato blank)	I	AN
6.	3	Numero del supporto ottico	I	N
7.	65	Filler (valorizzato blank)	I	AN

Mancati recapiti TS/CNS – Record di dettaglio

Progressivo campo	Lunghezza	Descrizione del campo	Input / output	Tipologia
-------------------	-----------	-----------------------	----------------	-----------



Consip S.p.A.

“Servizio di gestione di mancati recapiti TS/CNS”

1.	4	Numero della scatola (univoco nel contratto)	I	N
2.	1	Filler (valorizzato blank)	I	AN
3.	72	Numero TS/CNS	I	AN
4.	1	Filler (valorizzato blank)	I	AN
5.	1	Motivo di mancato recapito	I	AN

Mancati recapiti TS/CNS – Record di coda

Progressivo campo	Lunghezza	Descrizione del campo	Input / output	Tipologia
1.	1	Tipo record (valore 9)	I	N
2.	1	Filler (valorizzato blank)	I	AN
3.	8	Data creazione (formato aaaammgg)	I	N
4.	69	Filler (valorizzato blank)	I	AN

In caso di supporti illeggibili o contenenti dati inesatti, la SOGEI restituirà il supporto ottico contenente i dati ed eventualmente il relativo materiale. La restituzione sarà contestuale al ritiro successivo del materiale. La correzione e normalizzazione dei dati dovrà essere effettuata entro le due settimane successive.

Tutte le operazioni di consegna e riconsegna relative alle problematiche suddette saranno di competenza dell'Unità Organizzativa SGE.SES - SERVIZI DI SEDE.



Consip S.p.A.

“Servizio di gestione di mancati recapiti TS/CNS”

6.2 ETICHETTE SCATOLE RICONSEGNATE

SOGEI				
LAVORAZIONE DEI MANCATI RECAPITI				
Riconsegna del: xx/xx/201x				
Data del ritiro	N. scatola (univoco)	Qta. Buste contenute	Tipo	N. supporto contenente i dati acquisiti
xx/xx/201x	xxxx	xxx		xxx

SOGEI		
LAVORAZIONE DEI MANCATI RECAPITI		
Riconsegna del: xx/xx/201x		
Data del ritiro	Qta. Buste contenute	Tipo
xx/xx/201x	xxx	scarti

6.3 ETICHETTA DEL SUPPORTO OTTICO

SOGEI	
LAVORAZIONE DEI MANCATI RECAPITI	
data di consegna: xx/xx/201x	
N. supporto ottico	xxx



Consip S.p.A.

"Servizio di gestione di mancati recapiti TS/CNS"

6.4 RICEVUTA RITIRO MATERIALE

RICEVUTA PER IL RITIRO DEL MATERIALE

SOGEI

LAVORAZIONE DEI MANCATI RECAPITI

Data di ritiro:

xx/xx/201x

Qta. scatole ritirate	XXX
da scatola	a scatola
XXXX	XXXX
XXXX	XXXX
XXXX	XXXX
XXXX	XXXX
XXXX	XXXX
XXXX	XXXX
XXXX	XXXX
XXXX	XXXX
XXXX	XXXX
XXXX	XXXX

FIRMA:

