

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE SMART CARD E SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER L’AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI E PER L’AGENZIA DELLE ENTRATE RISCOSSIONE

INDICE

1	PREMESSA	4
1.1	Definizioni.....	4
1.2	Contesto tecnico organizzativo.....	5
1.3	Normativa.....	6
1.4	Requisiti tecnico qualitativi	6
2	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	7
2.1	Dettaglio della fornitura	7
2.2	Fornitura per ADM	7
2.2.1	Caratteristiche tecniche	7
2.2.2	Requisiti minimi:.....	8
2.2.3	Personalizzazione grafica e configurazione iniziale	9
2.3	Fornitura per ADER.....	11
2.3.1	Caratteristiche tecniche	11
2.4	Durata	12
2.5	Consegna, installazione e configurazione	12
2.6	Servizi di manutenzione.....	15
2.7	Servizi professionali di supporto specialistico	17
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	19
3.1	Responsabile della Fornitura	19
3.2	Modalità di comunicazione	19
3.3	Verifica di compatibilità e conformità	20
3.3.1	Verifica di compatibilità	20

3.3.2	Verifica di conformità dei prodotti	21
3.3.3	Verifiche di conformità dei servizi	22
3.4	Modalità di consuntivazione	23
3.5	Riservatezza	23
4	PENALI	24
5	PORTALE FORNITORI	25

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 la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente;
- ADM: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, Beneficiaria;
- ADER: Agenzia delle entrate riscossione, Beneficiaria;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie o mediante soluzioni in modalità “as a service” acquisite da provider terzi sia attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative o mediante soluzioni in modalità “as a service” acquisite da provider terzi da parte delle medesime singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito

applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l’organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

1.2 CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO

Il decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze – Agenzia della Dogane e dei Monopoli, di seguito denominata ADM, d’intesa con il Ministero dell’interno – Dipartimento della pubblica sicurezza, del 4 dicembre 2003, così come modificato dal decreto del 19 settembre 2006, prevede che gli apparecchi da intrattenimento con vincita in denaro siano dotati di un “dispositivo di controllo di AAMS”, cioè di una Smart Card da installare nell’apposito alloggiamento collocato nella scheda di gioco, di cui è dotato ciascun apparecchio.

Il suddetto dispositivo svolge alcune funzioni di controllo tramite un software, sviluppato da Sogei secondo specifiche concordate con ADM, installato sul dispositivo stesso con lo scopo di garantire, tra l’altro, la riservatezza e l’integrità del colloquio tra:

- la scheda di gioco e un sistema di controllo remoto collegato all’apparecchio tramite la rete telematica di ADM;
- la scheda di gioco ed il dispositivo di controllo di ADM, installato sulla scheda stessa.

I dispositivi di controllo vengono trattati da un’apposita struttura Sogei, che per mezzo di un software sviluppato in azienda:

- verifica la rispondenza alle caratteristiche richieste;
- personalizza i dispositivi;
- assegna e spedisce le Smart Card ai produttori richiedenti.

Relativamente alle CNS per AdER, il contesto di riferimento sono i servizi di firma digitale utilizzati in Agenzia delle entrate – Riscossione.

Nel mese di giugno 2026 scadranno i contratti di tutti i servizi di firma digitale oggi utilizzati da AdER. L’agenzia è la committente dei contratti in vigore ed ha manifestato l’esigenza di trasferire la gestione dei nuovi contratti a Sogei.

Nel corso del tempo sono state adottate in AdER differenti tipologie di firma digitale, in funzione delle esigenze evidenziatesi e delle tecnologie disponibili in quelle epoche.

Tra queste, la Firma remota associata alla CNS (Carta Nazionale Servizi) è oggetto della procedura di approvvigionamento cui si riferisce la presente nota tecnica.

Questo dispositivo consente ai titolari di eseguire l’autenticazione sui portali delle pubbliche amministrazioni ed usare il certificato digitale ad esso associato per apporre la firma digitale.

1.3 NORMATIVA

- Apparecchi da intrattenimento con vincita in denaro (articolo 110, comma 6, lettera a del T.U.L.P.S - Testo unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza);
- Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze – Dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM) - d'intesa con il Ministero dell'interno – Dipartimento della pubblica sicurezza - del 4 dicembre 2003 e successive modificazioni e integrazioni.

1.4 REQUISITI TECNICO QUALITATIVI

Gli operatori economici dovranno essere leader di avanguardia tecnologica, avere comprovata esperienza nel settore della produzione di Smart Card e dispositivi crittografici, una presenza strutturata e stabile a livello internazionale, nonché capacità tecnica, finanziaria e produttiva con standard qualitativi elevati.

Le società dovranno essere certificate secondo gli standard ISO internazionali pertinenti alla sicurezza e alla qualità dei processi produttivi, in particolare - a titolo esemplificativo e non esaustivo - ISO 9001 (Sistemi di gestione per la qualità), ISO 27001 (Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni) e altri standard eventualmente applicabili ai processi di fabbricazione di componenti elettronici e Smart Card.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

La presente acquisizione prevede la fornitura delle Smart Card e servizi di supporto specialistico, per ADM e ADER, come di seguito indicato:

A. Fornitura per ADM:

- N. 250.000 Smart Card, comprensive di sistema operativo e di n. 15 Kit di sviluppo e dei servizi di consegna, personalizzazione e configurazione, come descritto al paragrafo 2.2;
- Servizio di manutenzione per 36 (trentasei) mesi;
- N. 50 giornate di supporto specialistico, come descritto al paragrafo 2.7.

B. Fornitura per ADER:

- N. 700 Smart Card come descritto al paragrafo 2.3;
- Servizio di manutenzione per 36 (trentasei) mesi.

2.2 FORNITURA PER ADM

Di seguito il dettaglio della fornitura per l’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM).

2.2.1 Caratteristiche tecniche

Sono richieste Smart Card in materiale plastico, con caratteristiche fisiche conformi alla norma ISO/IEC 7810 2003 e di dimensione nominale 85,60 mm x 53,98 mm - come specificato dalla stessa norma per i componenti di tipo ID-1 - dotate di microprocessore conforme allo standard ISO 7816, almeno nelle sue parti 1-2-3-4.

Le Smart Card fornite devono essere in grado di funzionare con un qualsiasi lettore che supporti lo standard ISO 7816.

Lo sviluppo dei servizi sulle Smart Card e l’accesso agli stessi devono essere indipendenti dalla piattaforma in uso, dai terminali e dalle interfacce specifiche per la Smart Card: questa, infatti, verrà installata dai produttori delle schede di gioco, che scelgono liberamente, senza alcun vincolo, il lettore da collegare alla scheda stessa.

Le Smart Card devono rispondere al segnale di Reset con un ATR conforme alle specifiche fornite da Sogei.

Ogni Smart Card dovrà essere identificata tramite un numero seriale univoco, le cui specifiche sono fornite da Sogei unitamente alle specifiche per le funzioni di lettura del seriale stesso. Tale numero seriale, una volta associato, non deve poter essere modificato.

Fermo restando che tutte le indicazioni del presente Capitolato si intendono come requisiti minimi dell’Offerta.

2.2.2 Requisiti minimi:

- Javacard con Java Card Virtual Machine (JCVM) versione 2.2.1 o superiore
- EPROM almeno 128 KB contigui disponibili per il caricamento dell’applicazione
- RAM almeno 1 KB disponibili per l’esecuzione dell’applicazione
- Alimentazione da 3V a 5V
- Conformità norma ISO 7816 parti 1-2-3-4
- ATR definito su specifiche SOGEI
- Impostazione del numero seriale della smart card definito su specifiche SOGEI
- Il numero seriale, una volta associato ad una smart card, non deve poter essere modificato
- Supporto protocollo di comunicazione T=0
- Supporto nativo del sistema operativo dell’algoritmo crittografico 3DES a 128 bit, in modalità "ECB" e senza padding (due chiavi DES differenti)
- Lunghezza chiave 3DES almeno 128 bit (2 chiavi DES differenti)
- Supporto nativo del sistema operativo dell’algoritmo crittografico RSA senza padding
- Lunghezza chiave RSA 1024 bit
- Hashing SHA-1
- Durata della smart card nella sua interezza (parti elettriche, meccaniche, plastiche, ecc.) garantita per tutta la durata del contratto Operativita’ della smart card nella sua interezza (parti elettriche, meccaniche, plastiche, ecc.) nell’intervallo di temperatura da 0° a 70° Celsius
- Capacità di supportare 500.000 cicli di lettura/scrittura nell’intervallo di temperature sopra specificato
- Conformità a Java Card System Protection Profile – profilo minimal, che disabilita la possibilità di aggiornare la smart card dopo la consegna da parte dell’Impresa
- Conformità allo standard Global Platform 2.1 o superiori
- Persistenza dei dati per almeno 10

2.2.3 Personalizzazione grafica e configurazione iniziale

Le Smart Card devono pervenire in Sogei già personalizzate graficamente e configurate.

Tutte le smartcard (di test e di esercizio) possiedono un Artwork costituito da una parte fissa e da parti variabili, secondo quanto riportato nella tabella che segue:

Elemento	Smart Card di esercizio	Smart Card di test	Note
Logo di ADM	X	X	Uguale per le due tipologie di smartcard
Testo fisso	X	X	Uguale per le due tipologie di smartcard
Testo variabile	X	X	Variabile a seconda delle due tipologie di smartcard
Numero identificativo stampato, contestualmente tramite matrice univoca, sia in caratteri che in formato codice a barre secondo lo standard Code128	X	X	Variabile a seconda delle due tipologie di smartcard
Data ed un numero che identificano la versione dell'applet installata sulla smartcard	X		

Sogei fornirà all’Impresa, con apposita comunicazione:

- Le specifiche dell’Artwork della smartcard, di test e di esercizio, completo di tutti gli elementi previsti;
- l’Applet e gli ulteriori elementi necessari alla configurazione iniziale della smartcard, concordando con l’Impresa le relative modalità di consegna sicura.

Si richiede che la stampa sia in quadricromia, da eseguirsi preferibilmente con tecnica offset, sia per il logo di ADM che per il testo fisso.

E’ richiesta la stampa monocromatica dei seguenti elementi variabili:

- testo variabile;
- numero identificativo;
- data e numero identificativo la versione dell'applet.

Questo secondo tipo di stampa può essere effettuato con tecniche diverse come, ad esempio, laser engraving o stampa termografica.

Per il retro non è richiesta alcuna stampa, ma solo lo sfondo bianco utilizzabile per un’eventuale successiva personalizzazione grafica mediante stampa termografica.

In particolare, per le Smart Card di esercizio:

la personalizzazione grafica, secondo l’artwork fornito da Sogei, comprende almeno:

- il numero seriale della smartcard, stampato, contestualmente tramite matrice univoca, sia in caratteri che in formato codice a barre secondo lo standard Code128;
- il logo di ADM;
- una frase di testo;
- una data ed un numero che identificano la versione dell’applet installata sulla smartcard.

la configurazione comprende almeno:

- generazione del numero seriale univoco associato a ciascuna smart card, secondo specifiche fornite da Sogei e memorizzazione di tale numero seriale all’interno della smartcard in modo da renderlo non modificabile;
- generazione dell’ATR secondo le specifiche fornite da Sogei;
- installazione dell’applet fornita da Sogei.

In particolare, per le smartcard di test:

la personalizzazione grafica, secondo un artwork fornito da Sogei, comprende almeno:

- il numero seriale della smartcard, stampato, contestualmente tramite matrice univoca, sia in caratteri che in formato codice a barre secondo lo standard Code128;

la configurazione comprende almeno:

- generazione del numero seriale univoco associato a ciascuna smartcard, secondo specifiche fornite da Sogei e memorizzazione di tale numero seriale all’interno della smartcard in modo da renderlo non modificabile;
- generazione dell’ATR secondo le specifiche fornite da Sogei.

Da quanto descritto consegue che:

- l’intera fornitura può essere predisposta con la stampa del logo di ADM e la frase di testo indicata come “testo fisso” e con la generazione dell’ATR secondo le specifiche di Sogei;
- gli ulteriori servizi (stampa della frase di testo indicata come “testo variabile”, generazione del numero univoco secondo le specifiche fornite da Sogei e relativa stampa, data e versione dell’applet, installazione dell’applet) possono essere erogati soltanto a valle delle comunicazioni con le quali Sogei richiede la consegna dei lotti.

Caratteristiche dei Kit di sviluppo

Ciascun kit di sviluppo dovrà essere costituito dai seguenti componenti hardware e software:

- N. 5 Smart Card da usare per i test opportunamente configurate con l’ATR Sogei, il quale verrà comunicato con apposita segnalazione dopo l’aggiudicazione della gara;
- N. 1 lettore di Smart Card, con interfaccia USB 2.0 e comprensivo del relativo driver PC/SC per sistema operativo Windows 7 64-bit e versioni successive, per installare il software sulla Smart Card;
- N. 1 applicazione, per sistema operativo Windows 7 64-bit e versioni successive, per la gestione degli applet sulla Smart Card fornita, avente i requisiti minimi obbligatori riportati nella seguente tabella:

Requisiti minimi kit di sviluppo
Il kit di sviluppo dovrà consentire installare ed eliminare l’applet ed il relativo package sulla smart card
Il kit di sviluppo dovrà consentire di rendere selezionata di default l’applet installata
Il kit di sviluppo dovrà rendere cifrata la comunicazione di caricamento dell’applet e dovrà essere possibile cambiare le relative chiavi di cifratura
Il kit di sviluppo dovrà consentire di inviare istruzioni/comandi alla Smart Card

I kit di sviluppo dovranno essere forniti con le relative licenze d’uso.

2.3 FORNITURA PER ADER

Di seguito il dettaglio della fornitura per l’Agenzia delle Entrate Riscossione (ADER).

2.3.1 Caratteristiche tecniche

Per quanto riguarda l’esigenza AdER, le smartcard richieste devono essere dotate di chip avente le seguenti caratteristiche:

- almeno 64k byte di memoria EEPROM;

- supporto a crittografia asimmetrica RSA con chiavi superiori a 2048 bit o crittografia a chiavi ellittiche ECDSA;
- conformità all’Art. 30 Regolamento (UE) 910/2014 per la creazione di una firma digitale;
- conformità alle regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta Nazionale dei Servizi (decreto 9 Dicembre 2004).

Tale servizio nel corso della fornitura potrà essere integrato per accogliere le funzionalità di firma digitale mediante servizi esterni alla smart card, in conformità con le linee guida per l’emissione e l’utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi così come modificate dalla Determina AgID n.239 del 14 novembre 2025.”

Le caratteristiche del chip sono generiche quindi non sono riferite esclusivamente ad un chip.

Le carte devono essere fornite a lotti sulla base alle richieste di approvvigionamento dell’Agenzia delle entrate Riscossione.

Il fornitore deve mettere a disposizione del cliente un servizio Certificate management system per la gestione il ciclo di vita dei certificati. Il cliente opererà nella veste di Centro di registrazione locale delegato. Gli operatori locali di registrazione (N. 10 ODR), utilizzeranno il servizio Certificate management system per l’inserimento dei dati anagrafici del richiedente, l’avvio del processo di emissione dei certificati da associare alla smart card e la gestione del ciclo di vita dei dispositivi rilasciati all’utente.

Dovranno essere messi a disposizione degli utenti richiedenti gli strumenti per eseguire l’enroll nella smartcard dei certificati:

- di autenticazione CNS e di firma digitale;

2.4 DURATA

Il contratto avrà una durata di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla data di “*Accettazione della Fornitura*”.

2.5 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data di sottoscrizione del Contratto, Sogei si impegna

a comunicare al Fornitore una pianificazione di massima relativa alle consegne richieste nel corso della fornitura e ad eventuali rilasci pianificati del software da installare sulle smart card.

Tale pianificazione di massima sarà aggiornata trimestralmente da Sogei in un Piano Operativo concordato e approvato con il Fornitore.

Il Piano Operativo approvato include il cronoprogramma di consegna dei lotti di fornitura delle Smart Card.

Nel Piano Operativo saranno stabiliti anche i termini per l’esecuzione delle verifiche di conformità (quella di conformità del prodotto e quelle in corso di esecuzione contrattuale).

a) Consegna Smart Card

Entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di sottoscrizione del Contratto, Sogei si impegna a comunicare al Fornitore le specifiche dell’Artwork della Smart Card.

Ricevute le specifiche, l’Impresa si impegna a fornire, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla consegna delle specifiche stesse, l’Artwork delle due tipologie di smartcard (test ed esercizio) per l’approvazione definitiva.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall’approvazione dell’Artwork, l’Impresa dovrà consegnare a Sogei un campione composto da almeno due smartcard personalizzate graficamente e configurate, per la verifica della corretta leggibilità del codice a barre nonché della corrispondenza con l’Artwork approvato.

Nel medesimo termine, dovrà essere definito un “Piano di collaudo”, contenente la proposta dei test da effettuare all’atto della verifica di compatibilità del prodotto e la successiva verifica di conformità dei singoli lotti.

Si precisa che, la verifica di compatibilità del prodotto è vincolante per l’avvio di consegna dei lotti di fornitura delle smartcard.

In caso di esito positivo della verifica di compatibilità del prodotto, l’Impresa si impegna a consegnare le smartcard, secondo quanto indicato nel Piano Operativo concordato e nei corrispondenti ordinativi, nei quali verranno specificati:

- il numero di Smart Card di esercizio e/o di test di cui si richiede la consegna;
- il testo variabile da stampare sulla smartcard di test e/o di esercizio, nonché, relativamente a queste ultime, la data e la versione dell’applet;
- le specifiche da utilizzare per generare il numero identificativo di ciascuna Smart Card.

Le consegne avverranno per lotti di consegna dalla consistenza variabile, distribuiti per tutto l’arco della fornitura, fino ad un massimo di 50.000 Smart Card per lotto. Si precisa che tali previsioni potranno essere soggette a variazione, in funzione di specifiche esigenze di Sogei, fermo restando che, in ragione della disciplina contrattuale, è garantito esclusivamente il 10% della fornitura globale.

La consegna verrà effettuata dall’Impresa presso la sede di **Sogei sita in Roma in Via Mario Carucci 99**, secondo le tempistiche concordate nel Piano Operativo.

Fino alla consegna presso la sede di Sogei sarà cura dell’Impresa provvedere alla custodia delle Smart Card oggetto di ciascun lotto.

Le Smart Card relative a ciascun lotto oggetto di consegna, configurate e personalizzate e consegnate nei quantitativi richiesti, dovranno essere contenute in apposite scatole, ciascuna scatola dovrà contenere 100 Smart Card in ordine strettamente crescente di numero identificativo.

- numero di repertorio del contratto;
- ordine di acquisto di riferimento;
- codice commessa;
- codice di riferimento della singola spedizione;
- numero di scatole consegnate;
- numero di Smart Card per le tipologie richieste;
- versione dell’applet installato;
- quantità smartcard consegnate nella spedizione.

Per ciascuna consegna, l’Impresa dovrà inoltre spedire a un indirizzo di posta elettronica, comunicato da Sogei, la lista degli identificativi delle smartcard consegnate, secondo specifiche fornite da Sogei. La lista dovrà comprendere eventuali chiavi crittografiche associate a ciascuna smartcard, cifrate con modalità definite da Sogei.

Per l’esigenza AdER, la consegna verrà effettuata dall’Impresa presso la sede dell’agenzia **Via Giuseppe Grezar, 124 – Roma**, secondo le tempistiche concordate nel Piano Operativo.

b) Consegna e installazione kit di supporto

L’Impresa si impegna a fornire, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del Contratto, un campione del software dei Kit di sviluppo, affinché ne possa essere effettuata la verifica di conformità.

In caso di esito positivo della verifica, l’Impresa si impegna a consegnare i Kit di sviluppo, sulla base del Piano Operativo concordato. Il software presente nel kit di sviluppo dovrà essere consegnato tramite supporto ottico (CD oppure DVD). Il software presente nel supporto dovrà essere installato almeno in una postazione Sogei e dovrà essere utilizzato per il caricamento dell’applet su alcuni esemplari di smartcard di test in dotazione del kit.

Durante la fase di caricamento dell’applet, che avverrà necessariamente su postazioni Sogei, dovranno essere utilizzati i lettori smart card dei kit al fine di verificarne la corretta

compatibilità e l’effettivo utilizzo. Qualora sia presente nel kit di sviluppo un tool di debug tramite emulatore di smartcard, l’emulatore dovrà essere configurato correttamente per poter eseguire dei test con l’applet Sogei.

c) Servizi

Entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dovrà costituire una Struttura di coordinamento, pianificazione e assistenza tecnica. La suddetta struttura rimarrà attiva e a disposizione per tutta la durata del contratto.

La Struttura di coordinamento deve essere composta da personale tecnico dedicato allo svolgimento della funzione di interfaccia con i referenti di Sogei per:

- la pianificazione delle attività da svolgere per portare a buon fine la fornitura, in accordo con gli indirizzi indicati dal Direttore dell’esecuzione;
- la gestione delle attività di personalizzazione grafica delle Smart Card;
- la gestione delle manutenzioni delle Smart Card, a fronte di malfunzionamenti e di eventuali sostituzioni da questi derivanti;
- la gestione delle manutenzioni sui kit di sviluppo, a fronte di malfunzionamenti.

Contestualmente il Fornitore dovrà fornire i riferimenti (numero di telefono, indirizzo e-mail, pec) necessari per la comunicazione con la struttura ed il nominativo ed i riferimenti del responsabile della suddetta struttura.

La Struttura dovrà assicurare di norma la disponibilità nell’orario di lavoro: dalle 09:00 alle 18:00, nei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

2.6 SERVIZI DI MANUTENZIONE

Sono previsti i servizi di manutenzione su tutti i prodotti compresi nella fornitura, per tutta la durata del contratto. I servizi di manutenzione si applicano ai prodotti che hanno superato con esito positivo le verifiche di conformità e che, in fase di esercizio, presentano difetti o malfunzionamenti. Ai fini della manutenzione sarà considerato l’orario lavorativo dalle ore 09:00 alle ore 18:00, nei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali. Gli interventi possono essere effettuati o protrarsi al di fuori dell’orario sopra indicato, solo su richiesta Sogei e senza oneri aggiuntivi per Sogei stessa.

Manutenzione Smart Card

L’Impresa dovrà garantire, per 36 mesi decorrenti dalla “Data di accettazione della fornitura” di ciascuno specifico lotto di consegna, la manutenzione delle Smart Card sia di esercizio che di

test, consistente nella sostituzione dei prodotti che risultino non funzionanti, a causa di vizi o difetti o, comunque, per cause imputabili alla responsabilità dell’Impresa.

A tal fine, l’Impresa si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per la diagnosi dei malfunzionamenti, che sarà condotta congiuntamente tra la l’Impresa e Sogei, che potrà avvalersi per tali attività anche di soggetti esterni.

La sostituzione delle Smart Card dovrà essere effettuata dell’Impresa stessa, a propria cura e spese.

Sogei invierà all’Impresa una segnalazione, contenente la lista degli identificativi delle smart card da sostituire, tramite e-mail, alla struttura di coordinamento.

Per ogni segnalazione l’impresa dovrà associare un numero identificativo di log, da cui sia evincibile l’orario della segnalazione e comunicare tale log a Sogei.

L’Impresa si impegna alla consegna dei nuovi prodotti entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla suddetta segnalazione.

Manutenzione kit di sviluppo

L’Impresa dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, la manutenzione dei kit di sviluppo. Per i componenti dei kit di sviluppo, il servizio di manutenzione riguarda la diagnosi e risoluzione di eventuali problemi riscontrati in fase di esecuzione dell’applet, individuati anche tramite l’utilizzo di eventuali strumenti di testing e debugging.

Nell’ambito del servizio l’Impresa deve, inoltre, garantire la fornitura di nuove release dei prodotti software compresi nel kit, ivi incluse quelle conseguenti a correzioni di problemi riscontrati. Dovrà essere, anche, garantita la compatibilità del software fornito con le versioni successive del sistema operativo Microsoft.

La richiesta di intervento è aperta da Sogei tramite e-mail alla struttura di coordinamento. L’Impresa deve effettuare l’intervento di manutenzione presso la sede Sogei indicata nella richiesta stessa.

Sulla base della richiesta, l’Impresa deve comunicare al Direttore dell’esecuzione il giorno e l’ora del previsto intervento oltre ai nominativi del personale che interverrà, per consentirne l’abilitazione presso la sede Sogei indicata.

Se il malfunzionamento dovesse essere di tipo bloccante, con conseguente distruzione dell’ambiente software), nell’intervento di manutenzione l’Impresa dovrà anche provvedere al ripristino di detto ambiente.

Al termine dell'intervento, l'Impresa deve documentare l'intervento stesso con appositi rapporti di intervento, controfirmati dal Direttore dell'esecuzione, nei quali dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

Fermo restando quanto specificato nei precedenti punti, la risoluzione dei malfunzionamenti deve concludersi entro e non oltre il termine di 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di richiesta di intervento da parte di Sogei. Sono considerate valide, ai fini del conteggio dei tempi di intervento e dell'eventuale calcolo delle penali per ritardato intervento, la data di apertura della richiesta Sogei (data ed ora del fax) e la data di chiusura riportata nel rapporto di intervento.

2.7 SERVIZI PROFESSIONALI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

L'Impresa dovrà garantire, su richiesta di Sogei, un servizio professionale di supporto specialistico, durante tutto il periodo di valenza contrattuale, fino a un massimo di 50 (cinquanta) giorni persona così articolato:

Figura professionale	Giorni/persona
Analista Funzionale	30
Programmatore	20

Sogei si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale. Inoltre, Sogei si riserva di utilizzare ciascuna figura professionale in misura maggiore o minore rispetto al numero di giorni persona indicato nella suddetta tabella, nei limiti dell'importo contrattuale complessivo.

I suddetti servizi sono finalizzati assicurare le migliori modalità di gestione ed esecuzione della fornitura e delle eventuali problematiche connesse nonché, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- l'installazione e l'inizializzazione dell'applet realizzata da Sogei alle caratteristiche della Smart Card oggetto della fornitura;
- l'adeguamento e l'ottimizzazione dell'applet;
- il supporto per la corretta implementazione delle funzioni di personalizzazione (inserimento chiavi di cifratura, ecc.);
- l'analisi e soluzione delle problematiche che Sogei dovesse incontrare in fase di sviluppo e/o test di nuove versioni dell'applet.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura. In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Le risorse professionali impiegate dall’Impresa per l’esecuzione del supporto potranno operare “in house”, presso la sede dell’Impresa ovvero “on site”, presso le sedi Sogei di Roma, in accordo con il “Piano Operativo” concordato.

Il servizio potrà essere erogato tutti i giorni feriali, dalle 9.00 alle 17.00, esclusi il sabato, la domenica e le altre festività nazionali.

Per particolari e straordinarie urgenze, Sogei potrà richiedere interventi anche al di fuori dell’orario lavorativo standard senza oneri aggiuntivi.

Al termine di ciascun mese, il Responsabile della fornitura predisporrà un “consuntivo attività”, dichiarando l’impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Direttore dell’esecuzione, ed allegato alla fatturazione.

L’Impresa dovrà mettere a disposizione personale che, con riferimento all’ambiente java card, appartenga alle seguenti figure professionali:

- ANALISTA FUNZIONALE, con almeno 5 anni di esperienza nell’analisi e disegno di applicazioni software;
- PROGRAMMATORE, con almeno 3 anni di esperienza nella realizzazione di applicazioni software, in particolare in ambiente java card.

Fermo restando l’obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle attività contrattuali, l’Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta, dovrà darne comunicazione a Sogei, indicando la nuova risorsa professionale proposta, almeno con 10 (dieci) giorni lavorativi di anticipo. Sogei si riserva la facoltà di valutare il profilo professionale proposto; la sostituzione del personale potrà avvenire solo previa autorizzazione di Sogei.

L’Impresa riconosce, altresì, a Sogei, la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni, qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del presente contratto. In tal caso, l’Impresa dovrà proporre una nuova risorsa professionale entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta di Sogei e si obbliga a provvedere alla sostituzione entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di assenso da parte di Sogei. L’esercizio da parte di Sogei di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

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

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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.

La Società dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato **“Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”**.

Per le Smart Card AdER, le comunicazioni al fornitore prevedono i seguenti canali: assistenza telefonica, posta elettronica e disponibilità di un portale di trouble ticketing.

3.3 VERIFICA DI COMPATIBILITÀ E CONFORMITÀ

3.3.1 Verifica di compatibilità

La verifica di compatibilità del prodotto sarà subordinata alla verifica dell’artwork e nel rispetto dei tempi del Piano Operativo nonché alle prove descritte nel Piano di collaudo consegnato dal fornitore e sulla base delle ulteriori prove tecnico/funzionali che Sogei intenderà condurre sulla medesima verifica. Per la verifica di compatibilità il fornitore dovrà consegnare un campione di 60 smart card preliminarmente configurate con l’ATR che sarà fornito da Sogei.

Tale verifica sarà a sua volta articolata in due fasi distinte:

- verifica della compatibilità della smart card con l’applet da installare sulla smart card stessa (**fase 1**);
- verifica della compatibilità della smart card con le schede di gioco (**fase 2**).

a) Fase 1

In questa fase si provvederà al caricamento dell’applet sulle Smart Card consegnate, da effettuarsi a cura dell’Impresa alla presenza di personale Sogei. In caso di modifica della versione dell’applet da caricare sulla smartcard, Sogei provvederà a consegnare la nuova versione con almeno 10 giorni lavorativi di preavviso.

Per l’effettuazione del caricamento dell’applet sarà cura di Sogei comunicare all’Impresa il termine a decorrere dal quale potrà effettuare il caricamento.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione di tale comunicazione, l’Impresa dovrà provvedere all’installazione dell’applet sulle Smart Card tramite l’utilizzo delle componenti hardware e software facenti parte del kit di sviluppo, che verranno preventivamente installate su una postazione fissa del personale Sogei.

In tale fase il kit di sviluppo potrà essere dotato di una licenza provvisoria necessaria al conseguimento delle attività di test.

Tutti i dispositivi hardware necessari dovranno rimanere nella sede del Sistema Informativo Sogei di via Carucci in Roma per tutto il tempo di svolgimento dell’attività.

Al termine dell’attività l’Impresa dovrà consegnare una dichiarazione cartacea attestante l’esito dell’operazione di caricamento dell’applet.

b) Fase 2

La seconda fase riguarda la verifica della compatibilità delle Smart Card con le schede di gioco maggiormente rappresentative del mercato.

In particolare, i produttori dei modelli di schede di gioco maggiormente rappresentativi del mercato, opportunamente selezionati da Sogei, predisporranno un ambiente di test su cui sarà installato ciascuno dei campioni di smart card consegnati, nonché appositi software di simulazione dell’azione del giocatore, che simuli il funzionamento degli apparecchi da intrattenimento, nell’esecuzione ciascuno di un numero di partite non inferiore a 150.000, successivamente ad una corretta procedura di attivazione.

Al fine di riprodurre il più possibile le condizioni di esercizio, nel corso della simulazione si potrà procedere all’invio periodico alla scheda di gioco delle interrogazioni previste dal protocollo di comunicazione.

La fase sarà considerata superata positivamente se tutte le simulazioni avviate si concluderanno senza alcun errore/anomalia generato dalla Smart Card. In presenza di eventuali malfunzionamenti delle smart card è onere del fornitore illustrare/motivare la natura del malfunzionamento e ripristinare il corretto funzionamento della Smart Card.

L’esito positivo della verifica tecnica è legato al superamento di entrambe le fasi. Il mancato superamento anche di una sola fase comporterà l’esito negativo della verifica.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, qualora tale esito sia imputabile alla smart card, potrà essere richiesto all’Impresa di sostituire il prodotto per ripetere la verifica; in tal caso, il prodotto dovrà essere sostituito a cura dell’Impresa, entro 2 (due) giorni lavorativi a partire dalla richiesta, ferma l’applicazione delle penali previste dal contratto.

Nell’ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, Sogei, ferma restando l’applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

In sede di verifica di conformità, l’Impresa si impegna a fornire a Sogei tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature.

Le Smart Card fornite per effettuare la Verifica di compatibilità descritta precedentemente non saranno riconsegnate all’Impresa e saranno conservate da Sogei quale dimostrazione delle prove effettuate.

3.3.2 Verifica di conformità dei prodotti

Tutti gli oggetti di fornitura saranno sottoposti a Verifica di conformità, nei tempi stabiliti dal Piano Operativo, utilizzando le prove descritte nel Piano di collaudo consegnato dal fornitore e sulla base delle ulteriori prove tecnico/funzionali che Sogei intenderà condurre sui medesimi oggetti. L’Impresa prende atto e accetta dunque che la Verifica di conformità può comprendere anche prove diverse indicate da Sogei.

Il Piano Operativo delinea le consegne concordate con il fornitore, la quantità e le relative tempistiche che il fornitore si impegna a trasmettere a Sogei. Alla ricezione della merce Sogei effettua le opportune verifiche priva di avviare la successiva fase di fatturazione.

Le Smart Card di ciascun lotto verranno sottoposte, a cura di Sogei ed in contraddittorio con il Fornitore, ad un processo di verifica. Sarà cura di Sogei comunicare all’Impresa la data di effettuazione della verifica e le modalità di partecipazione del fornitore.

La verifica di conformità delle smart card prevede una fase di controllo generale della Smart Card di seguito descritta.

Fase di controllo generale

Durante la Fase di controllo generale, verranno considerate non rispondenti ai requisiti tutte le smart card per le quali si riscontri almeno una “difettosità”, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- assenza o non leggibilità di uno degli elementi della personalizzazione grafica;
- numero identificativo della Smart Card non conforme alle specifiche fornite da Sogei;
- erronea stampa esterna del numero seriale;
- stampa di un numero identificativo esterno diverso da quello memorizzato all’interno della Smart Card.

Sogei invierà quindi all’Impresa una comunicazione contenente la lista degli identificativi delle Smart Card difettose.

L’Impresa si impegna alla sostituzione delle smart card difettose, a propria cura e spese, procedendo alla consegna, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla suddetta comunicazione, delle nuove Smart Card.

3.3.3 Verifiche di conformità dei servizi

La corretta erogazione del servizio di Supporto specialistico e dei servizi di manutenzione connessi alla fornitura sarà dichiarata mediante “consuntivi attività” trimestrali. Tali consuntivi, che certificheranno la regolarità delle attività svolte e delle prestazioni erogate, dovranno essere predisposti dal Responsabile della fornitura e dovranno essere firmati, per accettazione, dal Direttore dell’esecuzione.

La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione della Fornitura".

In caso di esito negativo della verifica di conformità entro il termine prescritto, l’Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi, pena l’applicazione di penali, se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza del prodotto, oppure di 3 (tre) giorni lavorativi, se il malfunzionamento segnalato riguarda una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l’integrità della piattaforma e dei contenuti esposti, pena l’applicazione di penali. Dopo la comunicazione, da parte della Impresa, dell’avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, Sogei, ferma restando l’applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno dell’Impresa e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

3.4 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato da SOGEI previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale/certificato di positiva verifica di conformità per un importo determinato sulla base del numero di smart card effettivamente consegnate e dei relativi prezzi unitari, comprensivi di tutte le attività ed i servizi di cui al presente capitolato tecnico.

In relazione al servizio di supporto specialistico la Società dovrà presentare una relazione trimestrale dettagliata delle attività effettuate nel periodo di riferimento, nonché dare evidenza del numero di giornate/uomo erogate. In base a questo documento verrà effettuata da parte di Sogei la verifica di conformità che, se positiva, consentirà l’adempimento della fatturazione entro il quinto giorno del mese successivo al trimestre di riferimento per il pagamento del numero di giornate/uomo effettivamente erogate

All’atto della presentazione le fatture dovranno essere corredate, pena l’inesigibilità delle stesse, dalla seguente documentazione:

- copia del Verbale di Consegna;
- copia del verbale/certificato di verifica di conformità positivo;
- riferimenti contrattuali (n. repertorio del contratto e Cig).

3.5 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 realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

4 PENALI

In caso di ritardi rispetto agli obiettivi di intervento o di ripristino verranno applicate le seguenti penali:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna dei prodotti, rispetto a tutte le tempistiche indicate, si applicherà una penale pari all’1 (uno) per mille dell’importo massimo del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità, si applicherà una penale pari all’1‰ (uno per mille) dell’importo massimo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- nel caso di mancata disponibilità dei professionisti rispondenti ai requisiti indicati, si applicherà una penale pari all’1 (uno) per mille dell’importo massimo del contratto;
- nel caso di sostituzione del professionista richiesta formalmente da Sogei, si applicherà una penale pari all’1 (uno) per mille dell’importo massimo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo nella sostituzione;
- nel caso di sostituzione del professionista decise in autonomia dalla Società, si applicherà una penale pari all’1 (uno) per mille dell’importo massimo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo nella comunicazione.

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

5 PORTALE FORNITORI

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l’interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei;
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla pagina dedicata presente sul sito Sogei nell’area fornitori.

Accreditamento del personale

Tutte le risorse coinvolte nell’esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell’eventuale ausiliaria o dell’eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all’accesso sui sistemi Sogei o per l’ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione “Accreditamenti” presente sul Portale fornitori, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.