

ALLEGATO 4 - CAPITOLATO TECNICO

**Contratto Quadro per la Fornitura di Carte Nazionali dei Servizi
con funzione di Tessera Sanitaria, e servizi annessi
per il Sistema di Monitoraggio della Spesa Sanitaria
ID 1429**



INDICE

INDICE	2
1 PREMESSA	4
2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	5
2.1 OGGETTO	5
2.2 DURATA	6
2.3 LUOGO	6
3 DIMENSIONAMENTO E RIPARTIZIONE IN LOTTI QUANTITATIVI	7
4 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA	9
4.1 CARATTERISTICHE DEI KIT PER TS-CF	9
4.2 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE CNS/TS	9
4.2.1 <i>Durata della CNS/TS</i>	9
4.2.2 <i>Caratteristiche fisiche e predisposizione del Layout “standard”</i>	9
4.2.3 <i>Personalizzazione grafica del Layout</i>	10
4.2.4 <i>Precisazione riguardante il bilinguismo</i>	13
4.2.5 <i>Braille</i>	13
4.2.6 <i>Bar Code</i>	13
4.2.7 <i>Banda Magnetica</i>	13
4.2.8 <i>MicroChip</i>	14
4.3 SERVIZI DI PERSONALIZZAZIONE “ELETTRICA” DELLA CNS/TS	15
4.3.1 <i>Sistema Operativo</i>	15
4.3.2 <i>File System</i>	15
4.3.3 <i>Answer to Reset (ATR)</i>	16
4.4 SERVIZI DI CERTIFICATION AUTHORITY	16
4.4.1 <i>Certificato di Autenticazione</i>	17
4.4.2 <i>Componenti Software per il funzionamento delle CNS-TS</i>	18
5 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA DELLE CNS-TS	20
5.1 PRODUZIONE DELLE CNS-TS E PRESCRIZIONI IN MATERIA DI PRIVACY	20
5.2 PROTOCOLLO DI COLLOQUIO PER L’INTERSCAMBIO DI INFORMAZIONI PER CNS-TS	21
5.3 TRASMISSIONE DELLE RICHIESTE DI PRODUZIONE	22
5.4 TRASMISSIONE DEGLI ESITI DI LAVORAZIONE	22
5.5 PREDISPOSIZIONE E PERSONALIZZAZIONE DEI PACKAGE DI SPEDIZIONE DELLE CNS/TS	22
5.6 MANUTENZIONE IN GARANZIA DELLE COMPONENTI SW	22
6 GESTIONE DELLA FORNITURA	24
6.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	24
6.1.1 <i>Start-up della fornitura</i>	24
6.1.2 <i>Consegna Software & Documentazione</i>	24
6.1.3 <i>La gestione degli “ordinativi”</i>	24
6.1.4 <i>Consuntivo attività</i>	25
6.2 CONSEGNA DEI KIT PER LE CARTE TS-CF	25
6.3 LIVELLI DI SERVIZIO	26
6.3.1 <i>Produzione e consegna delle CNS/TS e consegna dei KIT per TS-CF</i>	26
6.3.2 <i>Difettosità CNS/TS</i>	26
6.3.3 <i>Rilievi</i>	27
6.4 ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ	27
6.4.1 <i>Piano della Qualità generale</i>	27



6.4.1.1	<i>Schema del Piano di Qualità Generale</i>	28
6.4.1.2	<i>Consegna e approvazione del Piano di Qualità Generale</i>	30
6.4.2	<i>Indicatori di Qualità</i>	31
6.4.2.1	<i>Rapporto Indicatori di Qualità</i>	31
7	VERIFICHE DI CONFORMITA'	33
7.1	VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA SOLUZIONE AD INIZIO FORNITURA	33
7.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE CONTRATTUALE	34



1 PREMESSA

Il presente Capitolato ha lo scopo di descrivere gli oggetti della presente fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

In particolare, sono indicate le specifiche tecniche per la fornitura di Carte Nazionali dei Servizi con funzioni di Tessera sanitaria (di seguito CNS-TS) per tutte le regioni/province autonome e si stabiliscono i requisiti che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta tecnica.

Si ricorda quindi che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Nel corpo del documento, i termini di seguito elencati assumono il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

Fornitura: l'insieme dei prodotti e servizi richiesti nel presente documento e consegnati/erogati dall'impresa aggiudicataria;

Fornitore: l'Impresa aggiudicataria della presente procedura;

Consip: CONSIP S.p.A., la Centrale di Committenza della presente gara a procedura aperta;

Committente: la Sogei S.p.A.;

Capitolato: il presente documento contenente l'insieme delle specifiche tecniche cui dovrà conformarsi la fornitura ed i servizi;

Parti: SOGEI ed il Fornitore;

Sistema Informativo: il Sistema di Monitoraggio della Spesa Sanitaria con sede in Roma, Via Mario Carucci, 99;

Smart card: carta a microprocessore con le caratteristiche tecniche minime indicate nel presente documento;

CNS-TS: Carta Nazionale dei Servizi con funzione di Tessera Sanitaria, ovvero smart-card con le caratteristiche tecniche minime indicate nel Capitolato e nelle relative appendici;

TS-CF: carte di tipo Tessera Sanitaria o Codice Fiscale, con banda magnetica, secondo le caratteristiche tecniche minime indicate nel Capitolato e nelle relative appendici;

Card holder: foglio formato A4 predisposto per contenere al suo interno una carta di tipo CNS-TS, ovvero una TS-CF;

Package di spedizione: pacchetto costituito da un card holder, una lettera di accompagnamento e la busta per la spedizione;

KIT: supporto in PVC graficamente impostato secondo le specifiche della tessera sanitaria o del codice fiscale, unitamente al Package di spedizione;

Web Service: Servizio informatico erogato mediante protocollo HTTP o HTTPS per l'interazione server-to-server in rete; la sua interfaccia (WSDL) è descritta in un formato elaborabile da un server;

WSDL: Acronimo di Web Services Description Language;

DDU: Documento Digitale Unificato, ovvero documento elettronico in sostituzione della Carta d'Identità e della tessera sanitaria, secondo le disposizioni di legge in corso di definizione.



2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

Sono oggetto di fornitura:

- a) la fornitura di **“Carte Nazionali dei Servizi con funzione di Tessera Sanitaria”- “CNS-TS”** fino ad un massimo di 57.000.000 così ripartite:
 - Lotto 1:** “CNS-TS” fino ad un massimo di 34.200.000;
 - Lotto 2:** “CNS-TS” fino ad un massimo di 22.800.000;
- b) la fornitura dei KIT per le **carte di tipo “Tessera Sanitaria” e “Codice Fiscale”** per le esigenze Sogei, nel quadriennio di riferimento fino ad un massimo di 4.800.000 Kit per Tessere Sanitarie e un massimo di 840.000 per Codici fiscali così ripartiti:
 - **Lotto 1:** Kit per Tessere Sanitarie fino ad un massimo di **2.880.000** (“TS”) e fino ad un massimo di **504.000** kit per i Codici Fiscali (“CF”);
 - **Lotto 2:** Kit per Tessere Sanitarie fino ad un massimo di **1.920.000** (“TS”) e fino ad un massimo di **336.000** kit per i Codici Fiscali (“CF”).
- c) **per entrambi i lotti, per la fornitura di cui al punto a),** i servizi di:
 - i. personalizzazione grafica ed elettrica delle CNS-TS secondo le specifiche fornite da SOGEI;
 - ii. servizio di Certification Authority per l’emissione dei certificati di autenticazione per CNS in conformità alla normativa vigente, comprensivo delle componenti software per il corretto funzionamento e utilizzo delle CNS-TS;
 - iii. gestione delle comunicazioni con SOGEI relative ai flussi di lavorazione;
 - iv. approvvigionamento e personalizzazione dei Package di spedizione per ciascuna CNS-TS prodotta e consegna degli stessi ad un Centro di Smistamento Corrispondenza (CSC).
- d) **per entrambi i lotti, per la fornitura di cui al punto b),** i servizi di:
 - i. gestione delle comunicazioni con SOGEI relative ai flussi di lavorazione;
 - ii. consegna dei Kit presso la sede Sogei secondo le modalità indicate nel presente Capitolato.

Tutte le attività previste dal presente capitolato tecnico dovranno essere eseguite in conformità alla normativa e alle regole tecniche vigenti in materia di Carta Nazionale dei Servizi e di Tessera Sanitaria nonché alle Linee Guida emanate in materia dagli organi competenti.

Il fornitore dovrà garantire, senza ulteriori oneri, l’adeguamento delle CNS-TS alle richieste previste dalla evoluzione normativa nel periodo di validità del contratto.

La fornitura riguarderà tutte le Regioni/Province Autonome; successivamente alla stipula del contratto, sarà cura della Sogei comunicare al fornitore il piano di emissione delle CNS-TS.



2.2 Durata

La durata delle attività relative alla fornitura è di 48 mesi a decorrere dalla “Data di Accettazione della fornitura” con esito positivo; si precisa che, in ogni caso, le funzionalità delle CNS dovranno essere garantite per tutta la durata dei certificati (6 anni).

2.3 Luogo

La sede Sogei per il coordinamento delle attività è sita in via Mario Carucci n. 85/99 in Roma.

Il Centro di Smistamento Corrispondenza potrà essere presso un'unica sede centralizzata ovvero dislocato su più sedi in via di definizione.



3 DIMENSIONAMENTO E RIPARTIZIONE IN LOTTI QUANTITATIVI

Ferme restando tutte le caratteristiche espresse nel presente capitolato quali requisiti minimi per la fornitura, la procedura è suddivisa in *lotti quantitativi*; i valori che seguono indicano il dimensionamento e la ripartizione in lotti.

La distribuzione ipotizzata per la produzione e la distribuzione di un numero di pezzi massimo pari a 57 milioni di carte è, indicativamente, la seguente:

- 2014 13 milioni;
- 2015 10 milioni;
- 2016 29 milioni;
- 2017 5 milioni;

Tale previsione potrà essere soggetta a variazione in funzione di specifiche esigenze da parte del Committente: la distribuzione sopra riportata è infatti puramente indicativa e sarà soggetta a variazioni in ragione della effettiva distribuzione del “Documento Digitale Unificato”.

Si precisa che, per ogni lotto, in ragione della tipologia dell’oggetto contrattuale, non vengono garantiti quantitativi minimi e la fornitura sarà erogata in ragione degli ordinativi che verranno, di volta in volta, emessi da Sogei.

La presente fornitura è suddivisa in due lotti *funzionalmente identici ma* asimmetrici dal punto di vista quantitativo;

- al **lotto 1** è assegnata una percentuale massima del 60% della produzione di CNS-TS e di TS-CF, e relativi servizi;
- al **lotto 2** è assegnata una percentuale massima del 40% della produzione di CNS-TS e di TS-CF, e relativi servizi.

La distribuzione fra i due lotti è la seguente:

Lotto	Distribuzione Totale	Massimale CNS/TS	Massimale CF/TS
Uno	60%	34.200.000	3.384.000
Due	40%	22.800.000	2.256.000

I quantitativi sopra menzionati saranno attivati dal Committente sulla base di opportune pianificazioni di dettaglio e di conseguenza saranno emessi i relativi ordinativi nei confronti del Fornitori, in corso di esecuzione contrattuale. Gli ordinativi saranno gestiti, in termini quantitativi, nel rispetto della ripartizione 60%-40% così come illustrato nella precedente tabella, fino all’eventuale raggiungimento del massimale previsto nel quadriennio (ad es. nel caso in cui venga spiccato un ordinativo di 1.000.000 CNS-TS, 600.000 carte verranno prodotte dall’aggiudicatario del lotto 1 e le restanti 400.000 dall’aggiudicatario del Lotto 2).



Analogamente, anche i KIT per le carte di tipo “TS-CF” per la produzione autonoma di Sogei, sono soggetti alla ripartizione 60%-40%. Dato il numero *complessivo* di kit per TS-CF nel quadriennio di riferimento pari a 5.640.000 pezzi, 3.384.000 che rappresentano il 60% della fornitura sono assegnate al lotto 1 e 2.256.000, pari al 40%, al lotto 2.



4 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

4.1 Caratteristiche dei KIT per TS-CF

I kit sono composti da busta, inserto prestampato e tessera in PVC.

Le caratteristiche tecniche delle varie componenti sono le seguenti:

- La busta, con finestra, deve essere di dimensioni 230x100 e con grammatura 80;

- L'inserto deve essere di dimensione A4, con le seguenti caratteristiche:

○ Grammatura	ISO 536 g/m ²	90
○ Spessore	ISO 534 µm	116
○ Volume specifico	ISO 534 cm ³ /g	1.29
○ Runidità Bendtsen	ISO 8791-2	ml/min 250
○ Bianco ISO	ISO 2470 (D65) %	100
○ Opacità	ISO 2471 %	91
○ Finitura	Uso mano	
○ Tipo di stampa	wRoto Offset	
○		

- La tessera in PVC deve avere le caratteristiche descritte nel Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze dell'11 marzo 2004, comma 1 (cfr. "Appendice Grafica").

I layout dei tesserini Codici Fiscali, delle Tessere Sanitarie e delle lettere, sono rappresentati in "Appendice Grafica".

4.2 Caratteristiche Tecniche delle CNS/TS

Si riportano di seguito le caratteristiche tecniche e di personalizzazione richieste per la fornitura.

Le CNS-TS fornite devono essere conformi alla normativa e alle regole tecniche vigenti in materia di Carta Nazionale dei Servizi e Tessera Sanitaria.

La tecnologia richiesta è a doppia interfaccia, contact e contact-less, rispettivamente secondo le specifiche ISO/IEC 7816 e ISO/IEC 14443.

4.2.1 Durata della CNS/TS

Il fornitore deve garantire la durata ed il corretto funzionamento della CNS-TS, sia per quanto riguarda il supporto plastico sia per quanto riguarda la componente elettrica, *per tutto il periodo di validità del certificato di autenticazione installato (sei anni)*, come descritto nel successivo paragrafo 4.3.

4.2.2 Caratteristiche fisiche e predisposizione del Layout "standard"



Le caratteristiche fisiche della CNS-TS devono essere conformi alla normativa e alle regole tecniche vigenti, in particolare a:

- Allegato A del Decreto 11 marzo 2004 del Ministero dell'economia e delle Finanze "Applicazione delle disposizioni di cui al comma 1 dell'art. 50 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, concernente la definizione delle caratteristiche tecniche della Tessera sanitaria (TS)";
- Decreto 9 dicembre 2004 del Ministro dell'interno, del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro dell'economia e finanze contenente le *"Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta nazionale dei servizi"*;
- Par. 2.2.1 "Caratteristiche della carta e standard di riferimento" delle "Linee guida per l'emissione e l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi" pubblicate da DigitPA.

Si specificano le seguenti ulteriori caratteristiche:

- Supporto in materiale plastico, con laminazione trasparente su 2 lati, completo di antenna;
- Banda magnetica HiCo altezza mm. 12,75 a norma ISO/IEC;
- La predisposizione del fronte/retro delle plastiche dovrà essere in quadricromia in base al layout approvato dalle Regioni/ Province autonome, con l'inserimento dell'antenna per la funzionalità dual-interface e l'embedding del microchip nella plastica.

Di seguito il fronte standard della carta:



- A - dicitura "Carta Regionale dei Servizi" o "Carta Provinciale dei Servizi"
- B - logo della Regione/Provincia autonoma
- C - logo della Regione/Provincia autonoma

Le specifiche caratteristiche *grafiche* della CNS-TS verranno comunicate ai concorrenti aggiudicatari dei due lotti in corso di esecuzione contrattuale.

4.2.3 Personalizzazione grafica del Layout



Il fronte di ciascuna CNS-TS dovrà riportare le informazioni anagrafiche nel loro formato originale contenute nella “richiesta di produzione” di cui al successivo paragrafo 5.3.

In caso di presenza di nome e o cognome che presenti caratteri diacritici dette informazioni anagrafiche dovranno essere riportate sia nel formato originale che in quello traslitterato sul fronte della CNS-TS.

Di seguito si riporta la personalizzazione del fronte della CNS-TS sia nella veste ordinaria (presenza dei soli 26 caratteri dell’alfabeto latino) sia nella composizione con caratteri diacritici.

Sul retro della CNS-TS dovranno essere riportati invece i dati anagrafici nel solo formato traslitterato.

Personalizzazione fronte standard



Personalizzazione fronte con diacritici





Retro



I dati da riportare sul fronte della CNS-TS hanno un formato Font «Verdana Bold True Type», stile normale, dimensione 7/8, colore nero. La risoluzione di stampa è di massimo 300 dpi.

In particolare sul fronte della CNS sono riportati su 6 righe i seguenti dati:

- Codice Fiscale: il campo ha una lunghezza di 16 caratteri alfanumerico (dim. 8);
- Data di Scadenza: il campo nel formato GG/MM/AAAA (dim. 7) ha una lunghezza 10 caratteri, compresa una barra obliqua tra ciascun gruppo (dim. 7);
- Cognome: campo con lunghezza massima compatibile con la dimensione dei caratteri che compongono il dato (dim. 7); In presenza del cognome con caratteri diacritici il medesimo nella forma traslitterata dovrà avere dimensione 5;
- Nome: campo con lunghezza massima compatibile con la dimensione dei caratteri che compongono il dato (dim. 7); In presenza del cognome con caratteri diacritici il medesimo nella forma traslitterata dovrà avere dimensione 5;
- Sesso: il campo ha una lunghezza di 1 carattere (dim. 8);
- Comune di nascita: il campo ha una lunghezza massima di 35 caratteri (dim. 7);
- Provincia di nascita: il campo ha una lunghezza di 2 caratteri (dim. 8);
- Data di Nascita: il campo nel formato GG/MM/AAAA (G: giorno; M: mese; A: anno) ha una lunghezza di 10 caratteri, compresa una barra obliqua tra ciascun gruppo (dim. 8);
- Uno spazio riservato ai dati sanitari regionali: in tale spazio le cui dimensioni sono altezza 13 mm e larghezza 30 mm, è riportato il logo della Regione/Provincia Autonoma.

La CNS riporta sul retro le seguenti informazioni secondo lo standard europeo per la Tessera Europea di Assicurazione Malattia, in conformità alle caratteristiche dell'Allegato 1 della decisione 190 del 18 giugno 2003 della Commissione Amministrativa della sicurezza sociale dei lavoratori migranti (CASSTM), pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea del 27 ottobre 2003, n. L. 276:

- Banda Magnetica;
- Codice fiscale in modalità bar-code;
- In più sono stampati i seguenti dati con formato Font «Verdana Bold True Type», stile normale, dimensione 8, colore nero:



- Cognome;
- Nome;
- Data di nascita;
- Sigla di identificazione dello Stato che rilascia la tessera: IT secondo il codice ISO/IEC 3166-1;
- Numero di identificazione personale: coincide con il codice fiscale riportato sul fronte;
- Numero di identificazione dell'istituzione;
- Numero di identificazione della carta;
- Scadenza: conforme a quanto previsto dal vigente decreto interministeriale attuativo del comma 1 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326.

4.2.4 *Precisazione riguardante il bilinguismo*

Si precisa che per la provincia autonoma di Bolzano i kit, CNS/TS, TS, CF e documenti allegati, dovranno essere prodotti in versione bilingue secondo i layout che saranno forniti da Sogei.

4.2.5 *Braille*

Ogni CNS-TS dovrà contenere tre lettere in formato Braille standard a 6 punti.

Il campo dovrà rappresentare la combinazione di 3 lettere del codice fiscale (le prime 2 che identificano il nome e il sedicesimo carattere del codice fiscale che ha la funzione di controllo dell'esatta trascrizione dei primi quindici caratteri) in formato braille.

I caratteri dovranno essere posizionati in prossimità del bordo inferiore della carta in modo da non interferire con l'antenna contenuta nella stessa.

4.2.6 *Bar Code*

Il codice fiscale in modalità "BAR CODE" è riportato sul retro della tessera secondo lo standard di codifica 39 che corrisponde alle norme MIL-STD-1189 e ANSI MH 10.8M-1983.

4.2.7 *Banda Magnetica*

La banda magnetica deve rispettare le specifiche tecniche contenute nell'Allegato A del Decreto 11 marzo 2004 del Ministero dell'economia e delle Finanze "Applicazione delle disposizioni di cui al comma 1 dell'art. 50 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, concernente la definizione delle caratteristiche tecniche della Tessera sanitaria (TS)", tenendo anche conto di quanto previsto dal decreto 11 marzo 2004 del Ministero dell'Economia e delle Finanze.



Sulla seconda traccia della banda magnetica dovrà essere memorizzato, con codifica ABA (American Bankers Association), in luogo del codice fiscale, il codice tessera che risulterà composto da 20 caratteri. La codifica ABA è una codifica esclusivamente numerica a 4 bit BCD con 1 bit di parità. Tale codice dovrà essere preceduto da un carattere «START SENTINEL» (codifica BCD: 01011) e seguito da un altro carattere denominato «END SENTINEL» (codifica BCD:11111).

La terza traccia è riservata ad uso futuro.

4.2.8 MicroChip

Le specifiche tecniche del microchip devono essere conformi alla normativa e alle regole tecniche vigenti per la CNS, in particolare a:

- Decreto 9 dicembre 2004 del Ministro dell'interno, del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro dell'economia e finanze contenente le “Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta nazionale dei servizi”;
- Specifiche del sistema operativo (APDU) della smart card contenute nelle linee guida “CNS - Carta Nazionale dei Servizi Functional Specification” pubblicate da DigitPA.

Il microchip della CNS-TS deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- almeno 64k byte di memoria EEPROM;
- coprocessore crittografico;
- crittografia asimmetrica RSA con chiavi a 1024 e 2048 bit;
- possibilità di generare chiavi RSA all'interno del chip;
- crittografia simmetrica DES;
- crittografia simmetrica 3DES con chiavi ad almeno 128 bit;
- funzione di hashing SHA-1, SHA-256 (tali funzioni possono essere assicurate in alternativa dalle librerie software PKCS#11 e MS CSP della CNS-TS);
- conformità con la normativa vigente per la firma digitale;
- capacità di ritenzione dei dati di almeno 10 anni;
- numero di cicli R/W in EEPROM maggiore di centomila;
- interfaccia duale (a contatti e contact-less);
- conformità alla norma ISO 7816 secondo quanto previsto dal documento DigitPA “CNS - Carta Nazionale dei Servizi Functional Specification” per l'interfaccia a contatti;
- conformità alla norma ISO/IEC 14443 part 1-4 in modalità Type B per l'interfaccia contact-less;
- velocità di trasmissione ISO/IEC 14443 selezionabile fino ad almeno 424 kbit/s;
- supporto protocollo T=1 (opzionalmente anche il protocollo T=0);



- rispetto delle specifiche del sistema operativo (APDU) pubblicate sul sito di DigitPA.

4.3 Servizi di Personalizzazione “elettrica” della CNS/TS

Le specifiche tecniche del file system, la struttura del certificato di autenticazione, il processo di produzione e le relative misure di sicurezza applicate devono essere conformi alla normativa e alle regole tecniche vigenti per la CNS, in particolare a quanto indicato in:

- Decreto 9 dicembre 2004 del Ministro dell'interno, del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro dell'economia e finanze, *“Le regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta nazionale dei servizi”*;
- *“Linee guida per l'emissione e l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi”* pubblicate da DigitPA.

4.3.1 Sistema Operativo

Il sistema operativo dei microprocessori deve essere conforme a quanto specificato nel documento *“CNS - Carta Nazionale dei Servizi Functional Specification”* pubblicato sul sito di DigitPA.

4.3.2 File System

Il File System adottato deve in particolare essere conforme a:

- Decreto 9 dicembre 2004 *“Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta Nazionale dei Servizi”*;
- Documentazione DigitPA sulle CNS dal titolo *“Carta Nazionale dei Servizi - CNS - File System”*;
- Documentazione Netlink pubblicata da DigitPA sulle CNS dal titolo *“NetLink - Dati PDC”, “NetLink - Specifiche PDC”, “Netlink - Gestione del Serial Number delle carte sanitarie”, “NetLink - Specifiche HPC”*.

La personalizzazione del File System comprende:

- inserimento dei dati anagrafici come da specifiche CNS;
- inserimento della chiave e del certificato di autenticazione conformemente alle specifiche CNS,
- predisposizione dei DF per firma digitale (DF_DS) e per dati di servizio aggiuntivi (DF2) come da specifiche pubblicate da DigitPA,
- predisposizione della struttura NetLink completa, come da specifiche Netlink pubblicate da DigitPA, in cui saranno creati, vuoti, i seguenti file:
 - EF.NKAP (Dati amministrativi protetti);



- EF.NKEF (Dati di emergenza a lettura libera);
- EF.NKEP (Dati di emergenza protetti);
- EF.NKPP (Puntatori a eventi sanitari).

I file EF.NKAF contengono la personalizzazione del nome e del cognome dell'intestatario e la opportuna formattazione degli ulteriori campi previsti

Il fornitore dovrà garantire, senza ulteriori oneri, la possibilità di attivare sulla CNS-TS i servizi di firma digitale (DF_DS) e i servizi aggiuntivi (DF2) nelle modalità indicate dalle Regioni/ Province autonome.

Il fornitore non dovrà inoltre rendersi depositario delle chiavi di sicurezza necessarie al processo di personalizzazione se non per il periodo strettamente necessario ai processi di emissione, a seguito del quale dovrà provvedere alla loro cancellazione. Nel corso del periodo di emissione, il fornitore sarà garante della conservazione sicura di tali chiavi e dovrà fornirle alle Regioni / Province autonome su richiesta, se necessarie, per l'attivazione sulla CNS-TS dei suddetti servizi.

4.3.3 Answer to Reset (ATR)

La risposta al reset (ATR, Answer To Reset) è differenziata in funzione del produttore del chip.

Il valore dell'ATR deve essere conforme a quanto indicato nei documenti DigitPA "Carta Nazionale dei Servizi - CNS - File System" e "CNS - Carta Nazionale dei Servizi Functional Specification".

4.4 Servizi di Certification Authority

I servizi di Certification Authority (CA) dovranno essere erogati in conformità a quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti per l'emissione di certificati digitali di autenticazione per CNS, da una Certification Authority accreditata presso AGID (già DigitPA) secondo quanto previsto dall'art. 29 del CAD (D.Lgs 82/2005 e smi).

Il certificatore dovrà emettere un certificato di CA personalizzato per la Regione/Provincia autonoma, come indicato successivamente.

Il certificatore dovrà erogare servizi pubblici di verifica dello stato (valido, revocato o sospeso) dei certificati di autenticazione, con disponibilità 24 ore al giorno e 7 gg su 7, indipendentemente dal soggetto che richiede tale verifica, mediante:

- pubblicazione di CRL (Certificate Revocation List, RFC 5280), mediante protocollo http ed LDAP; il valore del campo CRLdistributionpoint, presente nel certificato di autenticazione, deve contenere le relative URI distinte, di cui per prima deve essere indicata quella http;
- servizio di validazione on-line conforme alle specifiche OCSP (Online Certificate Status Protocol, RFC 2560 e successive modificazioni).

La frequenza di aggiornamento e la durata saranno concordate con le Regioni/Province autonome.

Il certificatore dovrà garantire comunque prestazioni adeguate per l'utilizzo delle CRL in funzione della mole di certificati CNS emessi, anche mediante la produzione di CRL partizionate per gruppi di certificati.



L'utilizzo di più di un certificato di CA dovrà essere concordato con la Regione/Provincia autonoma.

Le informazioni per l'accesso ai suddetti servizi dovranno essere inserite nel certificato di autenticazione in conformità alle specifiche contenute nel documento "Profilo di certificato digitale per l'autenticazione mediante Carta Nazionale dei Servizi (CNS)" pubblicato da DigitPA.

I certificati di autenticazione dovranno essere emessi nello stato attivo.

Il certificatore erogherà servizi on-line di revoca, sospensione, riattivazione dei certificati digitali di autenticazione mediante appositi web services ovvero con diverse modalità concordate con le Regioni/Province autonome.

I web services devono essere sviluppati in conformità alle specifiche WS-I (Web Services Interoperability) pubblicate sul sito www.ws-i.org.

Deve essere prevista inoltre la possibilità di inviare giornalmente le richieste di cui sopra via PEC con flussi firmati e cifrati.

Tutti i servizi di certification authority indicati saranno forniti per l'intero periodo di validità dei certificati emessi e, quindi, per sei anni.

Le Regioni/Province autonome potranno richiedere la fornitura di CNS-TS di test per la sperimentazioni di nuovi servizi. Dovrà essere inoltre messo a disposizione delle Regioni/Province autonome un ambiente di test per l'utilizzo dei web services per l'erogazione dei servizi on-line di revoca, sospensione e riattivazione.

4.4.1 Certificato di Autenticazione

E' richiesta la fornitura del certificato digitale di autenticazione da inserire nella CNS-TS. Tale certificato deve essere emesso da un **Certificatore accreditato** secondo le modalità previste dalla normativa vigente per la CNS, e dunque, -come già menzionato in precedenza- **una Certification Authority accreditata presso AGID (già DigitPA) secondo quanto previsto dall'art.29 del CAD (D.Lgs 82/2005 e smi).**

La validità del certificato di autenticazione, secondo la normativa vigente della durata di 6 anni, corrisponde alla scadenza della carta riportata a vista sul fronte e sul retro della medesima.

Il funzionamento delle CNS, comprensive di tutte le funzionalità ad esse correlate, deve essere garantito per tutta la durata del certificato di autenticazione, anche per le CNS emesse con l'ultimo lotto di fornitura del periodo contrattuale.

Il profilo del certificato è conforme alle specifiche contenute nel documento "Profilo di certificato digitale per l'autenticazione mediante Carta Nazionale dei Servizi (CNS)" pubblicato da DigitPA e contiene i seguenti valori fissi, comunicati dalle Regioni/Province Autonome:

- nel campo Issuer;
- attributo "OU": "Servizi di certificazione";
- attributo "CN": "Regione <Nome Regione> - CA Cittadini";



Sulla base delle esigenze delle Regioni/Province autonome Sogei potrà richiedere la valorizzazione di ulteriori attributi consentiti dalle vigenti regole tecniche per il certificato di autenticazione per CNS. In particolare nel campo Subject dovranno essere personalizzati i seguenti attributi, in conformità a quanto riportato sul layer della carta e sulla traccia 1 della banda magnetica:

- attributo “GN”: “Given Name” che deve corrispondere al nome proprio del soggetto;
- attributo “SN”: “Surname” che deve corrispondere al cognome del soggetto.

Il serial number della carte deve essere costruito rigidamente secondo le modalità previste nel documento NK/4/FNS/T/21/1.7 Gestione del Serial Number delle Carte Sanitarie del 26 marzo 2009.

4.4.2 Componenti Software per il funzionamento delle CNS-TS

Il fornitore dovrà fornire, contestualmente alle CNS-TS e per la corretta gestione delle medesime, le seguenti componenti Software con relativa licenza d’uso:

1. Libreria Microsoft Cryptographic Service Provider (CSP);
2. Libreria crittografica PKCS#11;
3. Tool di gestione del PIN utente di autenticazione e di firma, per le funzioni di modifica e sblocco.

Tutti i componenti Software di cui sopra dovranno essere compatibili con Sistemi Operativi Microsoft di tipo Windows XP, Windows 2003 Server, Windows Vista, Windows 7 e Windows 8, sia nelle versioni a 32 che a 64 bit.

Nel caso in cui non fosse immediatamente disponibile la versione del Software per il sistema Windows 8 dovrà essere dichiarata la data a partire dalla quale essa sarà resa disponibile (general availability).

Per quanto riguarda le componenti di cui ai precedenti punti 2 e 3, i componenti Software dovranno essere compatibili anche con i Sistemi Operativi Mac OS X, nelle versioni a 32 e 64 bit, e per almeno due delle distribuzioni Linux di maggiore diffusione nelle versioni a 32 e 64 bit.

Per le suddette componenti dovranno essere assicurati i relativi aggiornamenti ed i servizi di manutenzione, senza oneri aggiuntivi, per tutto il periodo di validità (sei anni) delle CNS-TS emesse. Gli aggiornamenti riguarderanno anche la compatibilità con future versioni dei Sistemi Operativi citati.

Le componenti di cui ai punti 1 e 2 devono consentire sia le funzioni di autenticazione, sia di firma digitale. Tali componenti dovranno essere integrabili nei Client di firma distribuiti dai Certificatori che forniranno i servizi di firma digitale ai cittadini, senza ulteriori oneri. Per tali componenti dovrà inoltre essere assicurata la compatibilità con i più diffusi browser (quali Internet Explorer, Firefox).

Dovranno essere fornite, senza ulteriori oneri, le librerie per la generazione delle chiavi e per la personalizzazione del DF_DS mediante interfaccia PKCS#11, sia alla Consip o al laboratorio da questa eventualmente indicato per lo svolgimento della Verifica del Campione di fornitura, sia alla Sogei per la Verifica di Conformità, sia alle Regioni/Province autonome alle quali si riserva la facoltà:



- di fornirle a certificatori terzi per l'erogazione di servizi di firma digitale e di firma elettronica qualificata;
- di distribuirle ai cittadini (con particolare riferimento al tool di gestione del PIN).

Tutte le componenti software indicate dovranno essere mantenute per l'intero periodo di validità dei certificati emessi (sei anni).

Le componenti di cui ai precedenti punti 1, 2 e 3 dovranno essere corredate di opportuna documentazione tecnica di installazione e gestione, ed il particolare il tool di gestione del PIN dovrà essere corredato di manuale utente.

Il fornitore si impegna, senza ulteriori oneri, a mantenere aggiornata la documentazione per tutto il periodo di validità dei certificati delle CNS.



5 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA DELLE CNS-TS

5.1 Produzione delle CNS-TS e prescrizioni in materia di privacy

Le modalità di produzione delle CNS-TS, in ciascuna delle fasi produttive, inclusa la personalizzazione, dovranno essere conformi:

- a quanto specificato nel Decreto 9 dicembre 2004 del Ministro dell'interno, del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro dell'Economia e Finanze contenente le *“Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta nazionale dei servizi”*;
- al documento *“Linee Guida per l'emissione e l'utilizzo della CNS”* pubblicato da DigitPA.

La Sogei, con riferimento ai dati personali che saranno trattati dal Fornitore per l'espletamento degli impegni oggetto del presente contratto, in ottemperanza alle disposizioni previste dal D.lgs 196/2003, è stata formalmente designata dalle diverse strutture organizzative dell'Amministrazione Finanziaria del Ministero dell'Economia e Finanze, quale Responsabile del trattamento dei citati dati.

Per ottemperare alle disposizioni previste dal citato decreto e successive integrazioni per quanto attiene il trattamento illecito dei dati personali, il Fornitore dovrà comunicare formalmente, tramite comunicazione scritta e firmata dal proprio Responsabile della Fornitura, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla *“Data di Avvio delle attività”*, l'elenco delle persone che opereranno per l'adempimento delle obbligazioni assunte con il contratto. Ogni cambiamento riguardante l'elenco trasmesso dovrà essere comunicato preventivamente. Sogei provvederà a designare Incaricati del trattamento (art.30 D.lgs 196/2003), per il solo periodo di validità del contratto, le persone comunicate dal Fornitore.

Gli Incaricati del trattamento dovranno operare nel pieno rispetto della legge sopra citata, con particolare riferimento alle misure di sicurezza, e secondo le indicazioni fornite nella lettera di designazione.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile agli Incaricati del trattamento gli strumenti necessari che permettano di trattare i dati personali nel rispetto delle misure di sicurezza richieste dalla normativa sulla privacy.

Il Fornitore riconosce a Sogei la facoltà di controllare, direttamente o mediante suoi incaricati, il rispetto degli impegni assunti ed in particolare il rispetto delle misure di sicurezza, in attuazione dell'obbligo previsto dall'art. 29, comma 5 D.Lgs. 196/2003.

Il Fornitore dovrà nominare, inoltre, un Responsabile delle Attività, che dovrà essere comunicato a Sogei tramite comunicazione scritta e firmata dal Responsabile della Fornitura, indicando nella medesima comunicazione anche gli strumenti finalizzati alla reperibilità del Responsabile medesimo (telefono cellulare, indirizzo e-mail).

Il Responsabile delle Attività dovrà:

- vigilare sull'operato degli addetti;
- vigilare sull'operatività degli strumenti di lavoro;
- informare immediatamente la Sogei riguardo ogni questione rilevante ai fini del citato decreto o violazioni delle regole stabilite sulla sicurezza e sulla diffusione o manipolazione delle informazioni.



In merito alle misure di sicurezza da adottare si ribadisce che il Fornitore dovrà in particolare attenersi a quanto riportato di seguito:

- non consentire l'accesso a terzi non autorizzati ai locali dove saranno svolte le attività oggetto del contratto;
- l'accesso ai dati, alle funzioni ed ai sistemi informativi che gestiscono ed operano sui dati trattati dal presente contratto, deve essere consentito solo agli incaricati dotati di credenziali di autenticazione che consentono il superamento di una procedura di autenticazione relativa allo specifico trattamento;
- le credenziali di autenticazione devono consistere in un codice per l'identificazione dell'incaricato associato a una parola chiave riservata conosciuta solamente dal medesimo;
- la parola chiave deve essere composta da almeno otto caratteri oppure, nel caso in cui lo strumento elettronico non lo permetta, da un numero di caratteri pari al massimo consentito; modificata dall'incaricato al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni tre mesi;
- il codice per l'identificazione, non può essere assegnato ad altri incaricati, neppure in tempi diversi;
- devono essere previste procedure di monitoraggio e controllo sia sugli accessi che sul codice di identificazione dell'operatore che li ha effettuati.

Per quanto riguarda la salvaguardia della sicurezza delle informazioni contenute nei flussi relativi alle richieste di produzione ed agli esiti di lavorazione, devono essere definite regole consone alle modalità operative con cui si svolgerà il processo. Le regole devono almeno riguardare:

- salvaguardia dell'integrità delle informazioni presenti nei flussi;
- modalità di duplicazione e propagazione autorizzata dei dati (solo se previste in caso di back-up, diffusione ad operatori interni autorizzati);
- tracciamento della duplicazione e propagazione dei dati;
- contromisure per prevenire copie non autorizzate; in particolare su supporti fisici asportabili (magnetico, ottico, cartaceo, ecc.);
- cancellazione dei dati al termine delle operazioni di elaborazione necessarie alla produzione delle CNS-TS;
- a fine contratto, la cancellazione, senza alcuna possibilità di recupero, di tutti i dati dalle postazioni di lavoro e sistemi utilizzati per le attività del contratto.

5.2 Protocollo di Colloquio per l'interscambio di informazioni per CNS-TS

L'interscambio delle informazioni tra la Sogei ed il Fornitore verrà effettuato via FTP, ovvero via FTPS o con altro protocollo assimilabile, con le modalità che verranno successivamente comunicate all'aggiudicataria.

L'invio delle richieste ordinarie per le varie Regioni/Province autonome avrà carattere giornaliero.



5.3 Trasmissione delle richieste di produzione

Con le modalità di cui al precedente paragrafo 5.2 la SOGEI invierà al Fornitore le informazioni necessarie alla produzione delle CNS-TS ed alla personalizzazione dei relativi card holder. Tali informazioni verranno inviate in formato XML secondo le caratteristiche riportate nell'Appendice 1.

5.4 Trasmissione degli esiti di lavorazione

Il Fornitore, a conclusione dell'intera lavorazione di ogni ordinativo, del quale deve assicurare la consistenza e l'integrità rispetto alle relative richieste di emissione ricevute, dovrà trasmettere alla Sogei, entro 24 ore dalla consegna al Centro di Smistamento Corrispondenza, i flussi degli esiti di lavorazione delle CNS-TS inviate alla spedizione contenenti, per ogni singolo soggetto, oltre ai PIN e PUK attribuiti ed al certificato, ogni altra informazione prevista dalle specifiche tecniche riportate nell'Appendice 1.

5.5 Predisposizione e Personalizzazione dei Package di spedizione delle CNS/TS

Il fornitore dovrà provvedere, a propria cura e a proprie spese ad effettuare le seguenti attività propedeutiche all'invio delle CNS-TS ai cittadini:

- predisposizione e personalizzazione dei Package di spedizione per ciascuna CNS/TS prodotta, e loro personalizzazione; ciascun Package di spedizione dovrà essere composto da:
 - o una lettera di accompagnamento della CNS/TS, il cui testo (anche fronte retro) sarà fornito dalle Regioni/Province autonome. Nell'Appendice 1 viene riportato un esempio;
 - o un card holder che dovrà riportare i testi e le caratteristiche grafiche di cui all'Appendice 1 con la CNS/TS;
 - o una busta di spedizione con le caratteristiche di cui all'Appendice 1;

ogni singolo Package così composto e personalizzato dovrà avere un peso massimo di 20 grammi per assicurare l'applicazione della tariffa di spedizione prioritaria comunemente definita "primo porto";

- consegna delle CNS-TS ad un Centro di Smistamento Corrispondenza.

I card-holder dovranno essere personalizzati con le informazioni contenute nei flussi di produzione inviati ed inerenti la CNS-TS da spedire, accoppiati con la carta relativa ed imbustati con la lettera della Regione/Provincia autonoma.

I plichi di CNS-TS dovranno essere inscatolati secondo le specifiche fornite dal Centro di Smistamento Corrispondenza inerenti l'invio in modalità SMA (Senza Materiale Affrancatura).

Le scatole così predisposte dovranno essere consegnate presso il CSC (Centro di Smistamento Corrispondenza) che verrà comunicato da Sogei.

5.6 Manutenzione in Garanzia delle componenti sw

Affinché le CNS/TS siano perfettamente funzionanti per tutto il periodo di validità dei certificati, deve essere garantita la "manutenzione in garanzia" delle componenti software a corredo dei certificati stessi per l'intera durata dei medesimi (6 anni); si richiede inoltre che tale software sia sempre adeguato sulla base di eventuali variazioni normative nel rispetto dei tempi previsti dalle norme stesse, secondo quanto previsto dagli adempimenti delle Certification Authority.



La manutenzione in garanzia come sopra indicata comprende, dunque, ogni prestazione atta alla prevenzione e all'eliminazione dei malfunzionamenti, ovvero, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio delle migliorie (es. patch, hotfix, ecc.) e relativa documentazione, nonché delle riparazioni e degli aggiornamenti o, in alternativa, segnalazione della banca dati dalla quale gli stessi possono essere prelevati e comunque possibilità di accesso a tale Banca Dati 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana inclusi i festivi;
- consegna di ogni nuovo update; per update si intende sia una nuova release sia una nuova versione delle componenti software;
- assistenza tecnica e funzionale per richieste sull'installazione e sull'utilizzo delle componenti software;
- assistenza a distanza, a fronte di malfunzionamenti, per la determinazione del/i componente/i coinvolto/i, la causa del problema e l'eventuale soluzione.

In relazione ai tempi per il ripristino dei malfunzionamenti software, consultare l'Appendice 2 "Indicatori".

Analogamente, deve essere garantita la correzione dei difetti della documentazione, con particolare riferimento ai documenti che vengono forniti alle Regioni e Province autonome per il funzionamento delle CNS/TS, di cui al precedente paragrafo 4.4.2. Anche in questo caso, la durata della garanzia è fissata per l'intera durata di validità dei certificati (sei anni).



6 GESTIONE DELLA FORNITURA

6.1 Pianificazione e Consuntivazione

Di seguito si indicano i “deliverable” principali prodotti a fronte di attività di pianificazione, di verifica delle attività in corso d’opera e di consuntivazione.

6.1.1 Start-up della fornitura

Entro **5 giorni lavorativi** dalla “Data di Stipula del Contratto”, la Sogei comunicherà ai fornitori aggiudicatari dei due lotti la “Data di Avvio delle Attività”.

Sogei comunicherà ai fornitori il Piano di Lavoro Generale annuale con i quantitativi mensili previsti per regione/provincia autonoma, oltre ai layout grafici delle CNS/TS **entro 10 giorni lavorativi** dalla “Data di Avvio delle Attività”.

6.1.2 Consegna Software & Documentazione

Ciascun Fornitore aggiudicatario è tenuto al rilascio del software di cui al punto 4.4.2 al momento della consegna dei campioni di cui al successivo paragrafo 7.1.

Come output delle attività previste nei differenti servizi oggetto di fornitura, dovrà essere sempre predisposta dal Fornitore tutta la documentazione a corredo del corretto funzionamento delle CNS/TS, quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: i manuali di installazione, gestione e utilizzo del software di cui al par. 4.4.2, ed ogni eventuale ulteriore documento comunque correlato alla fornitura ed a corretto funzionamento di tutte le componenti rilasciate.

La tipologia di documentazione da predisporre sarà in ogni caso concordata di volta in volta da Sogei con il Fornitore. Tutta la documentazione prodotta dal Fornitore dovrà essere in lingua italiana.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta quanto concordato con Sogei ed è completo di tutti gli allegati.

6.1.3 La gestione degli “ordinativi”

Sogei effettuerà nel corso della validità dei rispettivi contratti, ordinativi nel rispetto della ripartizione quantitativa 60%-40%, e del Piano Generale comunicato ai Fornitori.

Per le CNS-TS i file inviati giornalmente con i dati per la produzione costituiscono ordinativi di fornitura.

Per le CF-TS gli ordinativi saranno trasmessi via PEC o altro strumento ritenuto idoneo.

Si precisa che il Piano di Lavoro generale sarà oggetto di revisione **almeno** semestrale da parte di Sogei e, sulla base della predetta revisione, consentirà di fornire una proiezione temporale di 12 mesi a partire dalla revisione stessa.



Per le CNS-TS, il processo di gestione degli ordinativi è del tutto automatizzato, secondo quanto descritto al precedente capitolo 5.

Si precisa che, nel corso dell'intera fornitura, gli ordinativi di CNS-TS non supereranno il limite massimo settimanale pari a:

⇒ Per il lotto 1: 420.000 carte;

⇒ Per il lotto 2: 280.000 carte.

Entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento di ciascuna richiesta di produzione la Società dovrà provvedere:

1. alla personalizzazione grafica ed elettrica della TS/CNS;
2. a inserire il certificato di autenticazione;
3. ad attribuire i codici PIN/PUK a ciascuna TS/CNS;
4. a personalizzare il card-holder e ad accoppiarlo con la relativa TS/CNS;
5. a imbustare le TS/CNS;
6. a inviare alla SOGEI i flussi degli esiti di lavorazione delle TS/CNS secondo quanto indicato al capitolato tecnico;
7. a consegnare le buste al Centro di Smistamento Corrispondenza, per l'invio delle stesse in modalità SMA (Senza Materiale Affrancatura). Ogni singolo Kit così composto e personalizzato dovrà avere un peso massimo di 20 grammi per assicurare l'applicazione della tariffa postale prioritaria "primo porto".

6.1.4 Consuntivo attività

La società trasmetterà mensilmente un prospetto riassuntivo di tutte le spedizioni effettuate nel mese di riferimento, suddiviso per regione/provincia autonoma, corredato dalle distinte di spedizione, emesse dall'azienda incaricata del recapito.

6.2 Consegna dei KIT per le carte TS-CF

Il fornitore dovrà provvedere a consegnare a Sogei, nel quadriennio di riferimento, i kit necessari alla produzione autonoma di Sogei delle Tessere Sanitarie e dei Codici Fiscali, fino *al quantitativo massimo indicato nella tabella sottostante*.

	Massimale CF/TS	Di cui TS	Di cui CF
<u>Lotto 1</u>	3.384.000	2.880.000	504.000
<u>Lotto 2</u>	2.256.000	1.920.000	336.000



Le specifiche tecniche relative ai suddetti Kit sono riportate al par. 4.1 del presente Capitolato. Per quanto attiene le modalità di fornitura, i kit dovranno essere consegnati *sulla base di ordinativi successivi* entro 30 giorni nelle quantità che saranno indicate da Sogei dopo la stipula del contratto fino ai massimali indicati. Salvo diverse indicazioni di Sogei ogni consegna comprenderà un numero di kit pari a:

- per il primo lotto 120.000 TS e 21.000 CF;
- per il secondo lotto 80.000 TS e 14.000 CF;

Sogei si riserva in ogni caso di effettuare variazioni sia nelle quantità che nei periodi sopra indicati; Sogei comunicherà, all'atto dell'ordine, il numero di kit bilingue da inserire in una determinata consegna.

La consegna del materiale dovrà essere effettuata nei giorni feriali, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00, presso la Sede di via Mario Carucci 125, Roma, previo avviso della data certa di consegna (sempre nel limite del calendario indicato al precedente paragrafo 1.2) alla casella di posta elettronica GestioneServiziAusiliari@Sogei.it, con almeno un giorno di anticipo.

Per ogni consegna effettuata, il *Fornitore* dovrà indicare nel DDT oltre a tutte le indicazioni di legge, anche le seguenti indicazioni:

- numero di repertorio del contratto in oggetto (indicato da Sogei);
- codice commessa (indicato da Sogei);
- numero di Ordine di acquisto (ODA).

Sogei si riserva il diritto di modificare le modalità di consegna se necessario.

6.3 Livelli di Servizio

6.3.1 Produzione e consegna delle CNS/TS e consegna dei KIT per TS-CF

Le CNS/TS prodotte dovranno essere consegnate al Centro di Smistamento Corrispondenza (CSC) *entro 10 giorni solari dalla ricezione delle richieste di emissione* inviate da Sogei.

Entro il giorno successivo al completamento della spedizione di ogni singolo lotto dovranno essere trasmessi a Sogei gli esiti di lavorazione.

Sarà cura della Società trasmettere mensilmente per ogni Regione/Provincia autonoma le distinte di spedizione corredate del prospetto mensile riassuntivo.

La rilevazione del corretto adempimento del rilascio delle CNS/TS verrà effettuata con cadenza mensile.

Per quanto attiene ai kit ordinati da Sogei per le TS-CF, questi dovranno essere consegnati presso la sede Sogei di cui al par. 2.3 entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione dell'ordinativo.

6.3.2 Difettosità CNS/TS



Le CNS/TS non dovranno contenere alcuna difettosità o malfunzionamento funzionale imputabili al fornitore né dovranno riportare dati non conformi a quelli comunicati dalla Sogei. Sogei si riserva di effettuare Verifiche di Conformità a campione in corso di esecuzione contrattuale, secondo le medesime modalità effettuate per la “Verifica dei Campioni della fornitura” di cui al Disciplinare.

Analogamente per i kit TS-CF, rispetto alle caratteristiche tecniche richieste al par. 4.1, non sono ammesse difettosità o malfunzionamenti.

6.3.3 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte del Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, offerta, Piano di Lavoro, ecc.).

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 2 (“Indicatori di Qualità”) e determinato nel contratto.

Si precisa che il Committente emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto delle indicazioni riportate nel capitolato e sue appendici e nell'offerta tecnica così come descritto nell'Appendice 2 (“Indicatori di qualità”).

I rilievi possono venire emessi da una delle figure preposte dal Sogei all'esecuzione del contratto, nonché da eventuali strutture della Sogei stessa di supporto a tale attività.

Tali rilievi vengono redatti attraverso una specifica “nota di rilievo” che sarà formalizzata al Fornitore.

Si precisa che mediante una “nota di rilievo” possono essere notificati al fornitore uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre al Committente, entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della “nota di rilievo”, un documento che giustifichi, con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, l'oggetto del rilievo stesso.

6.4 Assicurazione della qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore si impegna a:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale approvato e dal proprio Sistema Qualità.

6.4.1 Piano della Qualità generale

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura.



Il Piano della Qualità generale sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema di seguito esposto e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore. Esso dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta del Committente ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Per quanto riguarda le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta, il Piano della Qualità Generale, dovrà descrivere le modalità realizzative e garantirne l'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

6.4.1.1 Schema del Piano di Qualità Generale

Nella redazione del piano della Qualità Generale il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo del piano della qualità *(Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la fornitura).*
2. Documenti applicabili e di riferimento *(Contiene l'elenco completo dei:*
 - *documenti contrattualmente vincolanti,*
 - *documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del fornitore, standard di rendicontazione degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.),*
 - *documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).*
3. Glossario *(Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità).*
4. Organizzazione della fornitura *(Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto (con l'identificazione del responsabile dell'Amministrazione o di Consip, dell'ufficio di riferimento, dei responsabili delle varie attività della fornitura in particolare delle figure di Referenti e di coordinamento, del responsabile tecnologico e del responsabile dell'assicurazione qualità) e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura. A ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate).*
5. Ciclo di erogazione dei servizi *(Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre).*
6. Metodi, tecniche e strumenti
 - 6.1. Progettazione ed esecuzione dei test *(Riporta le linee guida ed i principi ispiratori per la progettazione ed esecuzione delle sessioni di test).*



6.2. Erogazione dei servizi *(Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi).*

6.3. Standard documentali *(Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della fornitura).*

7. Requisiti di qualità

7.1. Identificazione dei requisiti di qualità *(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità. Per questo è necessario definire:*

- *gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia delle Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT DigitPA) relativi all'intero sistema ed i livelli di servizio relativi a ciascun servizio;*
- *gli indicatori con cui misurare gli attributi ed i livelli identificati;*
- *i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori definiti).*

7.2. Procedura per la valutazione della qualità *(Definisce la procedura per la valutazione della qualità del sistema e dei relativi servizi. La procedura deve esplicitare:*

- *modalità di misura o di rilevamento dei dati;*
- *modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- *frequenza delle misure;*
- *periodi temporali di riferimento;*
- *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione del sistema e/o un servizio,*

considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al sistema e/o livelli di servizio associati al servizio).

8. Registrazioni della qualità *(Identifica tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione della qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità.*

9. *Inoltre descrive le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni).*

10. Audit interni *(Definisce le modalità con cui effettuare gli audit interni sulle attività della fornitura).*

11. Riesami, verifiche e validazioni *(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati).*



12. Segnalazione di problemi ed azioni correttive *(Contiene la descrizione delle specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte).*
13. Controllo dei sub-fornitori *(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva che di controllo di quanto fornito).*
14. Raccolta e salvaguardia dei documenti *(Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione).*
15. Formazione ed addestramento *(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei sistema/servizi contrattualmente previsti).*
16. Gestione del prodotto fornito dal cliente *(Descrive le modalità di gestione del sistema e degli strumenti forniti dall'Amministrazione/Consip).*
17. Gestione dei rischi *(Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi).*
18. Analisi dei dati per il miglioramento *(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).*

6.4.1.2 Consegna e approvazione del Piano di Qualità Generale

Il Piano della Qualità Generale sarà sottoposto ad approvazione formale del Committente.

Il Piano di Qualità Generale dovrà essere consegnato, con invio contestuale di lettera di consegna al Committente, entro 10 giorni lavorativi dalla “Data Avvio delle attività”.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti in capitolato e sue appendici, eventualmente migliorati dall'offerta.

Il Piano di qualità dovrà essere condiviso con il Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna del Piano modificato è di 5 giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

Tutti i documenti dovranno essere particolarmente curati negli aspetti di:

- comprensibilità
- apprendibilità
- operabilità
- accuratezza



- adeguatezza
- aderenza
- modificabilità.

6.4.2 Indicatori di Qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 2. Tale documento definisce l'insieme minimo di requisiti di qualità della fornitura e delle relative modalità di verifica e controllo.

Si precisa che per ciascun Indicatore di qualità viene definita una frequenza di rilevazione cosiddetta "contrattuale" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito "periodo di riferimento". Tale periodo è di volta in volta riportato nelle schede degli Indicatori di qualità e riepilogato nella tabella riepilogativa degli indicatori descritta nell'Appendice 2. Il mancato rispetto dei valori di soglia rilevati sul periodo di riferimento comporterà l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

6.4.2.1 Rapporto Indicatori di Qualità

Il Rapporto Indicatori di Qualità deve contenere la rendicontazione delle misurazioni effettuate sugli indicatori definiti per la fornitura.

Il Rapporto Indicatori di Qualità dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nella relativa Appendice 2.

Il Rapporto Indicatori di Qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso il Rapporto degli indicatori di Qualità, secondo le frequenze di rilevazione dei singoli indicatori e comunque entro 10 (dieci) giorni dal mese di riferimento.

Di seguito si riporta l'indice dei contenuti minimi che il Fornitore dovrà inserire all'interno del documento "Rapporto indicatori di Qualità"

Per ciascun indicatore contrattualmente previsto occorre specificare, come contenuto minimo:

- riferimento al contratto, sistema e specifici servizi;
- riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- per ciascun indicatore occorre specificare:
 - campo di applicazione;
 - il periodo di riferimento;
 - i dati rilevati;
 - il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
 - eventuale scostamento dal valore di soglia;
 - eventuale rationale di scostamento dai valori di soglia.



Sogei si riserva 20 (venti) giorni lavorativi dalla consegna formale, per l'approvazione del Rapporto Indicatori di Qualità. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Eventuali osservazioni saranno comunicate al Fornitore formalmente. Il termine per la riconsegna del Rapporto modificato è di 5 (cinque) giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

Il calcolo degli Indicatori di qualità dovrà essere effettuato dal Fornitore, ove applicabile, a partire dalla stipula del contratto.



7 VERIFICHE DI CONFORMITA'

In questo capitolo verranno descritte le modalità di Verifica di Conformità delle CNS-TS e di tutti i servizi di personalizzazione.

7.1 Verifica di conformità della soluzione ad inizio fornitura

La Verifica di conformità potrà essere condotta presso la sede di Sogei di via Mario Carucci 99 in Roma, ovvero da soggetti terzi da questa indicati.

Gli elementi che saranno oggetto di Verifica di Conformità sono il layout della carta e successivamente i contenuti grafico-funzionali, ed eventualmente anche i test già effettuati in sede di Verifica del Campione della fornitura.

In particolare:

1. Entro 5 giorni lavorativi successivi alla “Data di Stipula del Contratto”, la Sogei comunicherà ai fornitori la “Data di Avvio Attività”;
2. Entro 10 giorni lavorativi dalla “Data di Avvio Attività”, unitamente al Piano di Lavoro Generale di cui al precedente 6.1.1, Sogei metterà a disposizione di entrambi i fornitori i layout di ogni Regione/Provincia Autonoma, ed i file di richiesta di emissione di prova delle CNS-TS;
3. Entro 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla *disponibilità dei layout* di cui al precedente punto 2, ciascun fornitore consegnerà a Sogei, *per l’approvazione della sola grafica*, i prototipi (non funzionanti) delle CNS/TS prodotte secondo i medesimi layout grafici;
4. Entro 20 (venti) giorni lavorativi successivi all’*approvazione di Sogei dei prototipi*, ciascun Fornitore dovrà consegnare alla Sogei *per ogni Regione/Provincia autonoma*, i campioni composti dalla due tipologie di CNS/TS, standard e diacritico, personalizzate graficamente ed elettricamente, in base al file di prova reso disponibile, per lo svolgimento delle attività di Verifica di Conformità;
5. In occasione della consegna dei prototipi di CNS/TS, il Fornitore consegnerà a Sogei un campione costituito da almeno 20 KIT per le TS-CF, di cui 5 bilingue, affinché Sogei possa effettuare la verifica di conformità.

La verifica di conformità avverrà a partire dai 5 giorni successivi alla consegna dei campioni. Sogei procederà in primis con la verifica di rispondenza grafica dei campioni. Nella fase di Verifica di Conformità, Sogei potrà decidere, a propria discrezione, se ripetere tutti i test svolti in sede di “Verifica del Campione della fornitura” ed in particolare i test funzionali sulle CNS/TS, comprensivi della verifica in contraddittorio dell’intero processo di produzione dalla ricezione del file di richieste inviato alla creazione del file di esiti. In tal caso dovrà altresì essere simulato, con una delle carte campione prodotte, l’accesso ad un servizio di prova predisposto dal fornitore di ciascun lotto, anche al fine di poter testare il software a corredo delle CNS-TS. In ogni caso verranno collaudati i 20 KIT per le TS-CF.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo in caso le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.



Al superamento della Verifica, il soggetto incaricato della Verifica di conformità rilascerà il relativo certificato di verifica di conformità la cui data costituirà “Data di Accettazione della Fornitura”.

Nel caso di esito negativo della Verifica, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi. Decorso tale termine il Sogei procederà ad una seconda prova, anche avvalendosi del laboratorio di verifica. In caso di esito negativo della seconda prova, oltre all'applicazione delle penali, la Sogei avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

7.2 Verifiche di conformità in corso di esecuzione contrattuale

Per tutta la durata del Contratto sono previste Verifiche di Conformità in corso di esecuzione, secondo quanto stabilito dal Regolamento di esecuzione e attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, 163 recante “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle Direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE”, Art. 317:

<<1. Nel caso di verifica di conformità in corso di esecuzione devono essere invitati ai controlli l'esecutore ed il direttore dell'esecuzione e deve essere redatto apposito verbale (....).

2. I verbali, da trasmettere al responsabile del procedimento entro quindici giorni successivi alla data dei controlli, riferiscono anche sull'andamento dell'esecuzione contrattuale e sul rispetto dei termini contrattuali e contengono le osservazioni ed i suggerimenti ritenuti necessari, ferme restando le competenze (....) del direttore dell'esecuzione.>>

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, sono soggetti a “Verifica di Conformità in corso di esecuzione”:

- Le CNS-TS, a campione e/o in corrispondenza di ciascun ordinativo, secondo quanto riportato ai capitoli 6 e 7;
- I KIT per le TS-CF, a campione e/o in corrispondenza di ciascun ordinativo;
- Ogni rilascio di software a corredo delle CNS/TS.